

VŠB – Technická univerzita Ostrava

Fakulta strojní

Institut dopravy

Porovnání leteckých dopravců v osobní letecké dopravě

Comparison of Air Carriers in Passenger Air Transport

Student:

Veronika Dudová

Vedoucí bakalářské práce:

doc. Ing. Ivana Olivková, Ph.D.

Ostrava 2017

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Fakulta strojní
Institut dopravy

Zadání bakalářské práce

Student: **Veronika Dudová**

Studijní program: B3712 Technologie letecké dopravy

Studijní obor: 3708R036 Technologie letecké dopravy

Téma: **Porovnání leteckých dopravců v osobní letecké dopravě**
Comparison of Air Carriers in Passenger Air Transport

Jazyk vypracování: čeština

Zásady pro vypracování:

Cíl práce: Cílem práce je porovnání klasických a nízkonákladových leteckých dopravců, provedení průzkumu cestujících k porovnání kvality služeb v osobní letecké dopravě a jeho vyhodnocení.

Osnova práce:

1. Rozdělení leteckých dopravců v osobní letecké dopravě
2. Nízkonákladové a klasické letecké společnosti na českém trhu a v zahraničí
3. Porovnání vybraných klasických a nízkonákladových leteckých společností
4. Dotazníkový průzkum cestujících k porovnání kvality služeb v osobní letecké dopravě
5. Vyhodnocení průzkumu
6. Závěr

Seznam doporučené odborné literatury:

Bína L., Bínová H., Ploch J., Žihla Z.: Provozování letecké dopravy a logistika. Brno: Akademické nakladatelství CERM, s.r.o., 2014. ISBN 978-80-7402-855-7
Žihla, Z. a kol: Provozování podniků letecké dopravy a letišť. Brno: Akademické nakladatelství CERM, s.r.o., 2010. ISBN 978-80-7204-677-5

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **doc. Ing. Ivana Olivková, Ph.D.**

Datum zadání: 09.12.2016

Datum odevzdání: 15.05.2017



doc. Ing. Aleš Slíva, Ph.D.
vedoucí katedry



doc. Ing. Ivo Hlavatý, Ph.D.
děkan fakulty

Místopřísežné prohlášení studenta

Prohlašuji, že jsem celou bakalářskou prací včetně příloh vypracoval samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a uvedl jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Ostravě dne...3.5. 2017...

Veronika Dudařová

podpis studenta

Prohlašuji, že

- jsem byl seznámen s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo.
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen „VŠB-TUO“) má právo nevýdělečně ke své vnitřní potřebě bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3).
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě uložena v Ústřední knihovně VŠB-TUO k nahlédnutí a jeden výtisk bude uložen u vedoucí bakalářské práce. Souhlasím s tím, že údaje o kvalifikační práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO.
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona.
- bylo sjednáno, že užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mě požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).
- beru na vědomí, že odevzdáním své bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, bez ohledu na výsledek její obhajoby.

V Ostravě dne 3.5. 2017

Veronika Dudová

podpis studenta

Jméno a příjmení autora práce:

Veronika Dudová

Adresa trvalého pobytu autora práce:

U Důlku 1, Bolatice 747 23

ANOTACE BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

DUDOVÁ, V. *Porovnání leteckých dopravců v osobní letecké dopravě: bakalářská práce*. Ostrava: VŠB – Technická univerzita Ostrava, Fakulta strojní, Institut dopravy, 2017, 75 s. Vedoucí práce: Olivková, I.

Bakalářská práce se zabývá srovnáváním klasických a nízkonákladových leteckých společností. V úvodu práce jsou letečtí dopravci rozděleni podle určitých kritérií. Další část práce popisuje historii, hlavní znaky a významné zástupce jak klasických, tak i nízkonákladových společností. Praktická část práce se zaměřuje na srovnání dvou vybraných leteckých společností a zahrnuje i výhody a nevýhody těchto dvou vybraných leteckých společností. Dále je sestaven dotazník k porovnání kvality služeb v osobní letecké dopravě. Výsledkem tohoto dotazníku jsou hlavní rozdíly mezi klasickými a nízkonákladovými společnostmi v oblasti poskytování služeb, spolehlivosti a spokojenosti.

ANNOTATION OF BACHELOR THESIS

DUDOVÁ, V. *Comparison of Air Carriers in Passenger Air Transport: Bachelor Thesis*. Ostrava: VŠB – Technical University of Ostrava, Faculty of Mechanical Engineering, Institute of Transport, 2017, 75 p. Thesis head: Olivková, I.

The bachelor thesis is dealing with comparison of traditional and low cost airlines. In the introduction air carrier are divided according to definite criterion. The following part describes the history, main characters and important airlines of both classical and low cost airlines. The practical part focuses on the comparison of two selected airlines and includes advantages and disadvantages of these two selected airlines. In next part of the bachelor thesis is assemble questionnaire, which serve to compare the quality of the services in the passenger air transport. The result of this questionnaire are the main differences between traditional and low cost airlines in the areas of provided services, reliability and satisfaction.

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí své bakalářské práce paní doc. Ing. Ivaně Olivkové, PhD. za pomoc, čas a odborné rady při zpracování této práce a současně děkuji všem respondentům za vyplnění dotazníku.

Obsah

Seznam použitých značek a symbolů	9
0 Úvod.....	10
1 Rozdělení leteckých společností	12
1.1 Členění podle rozdílnosti v principech nabídky a prodeji kapacit	12
1.2 Členění podle nabízeného produktu	13
1.3 Členění podle rozdílnosti v délce přepravy a charakteru sítě	13
1.4 Členění na zahraniční a vnitrostátní dopravce.....	14
2 Klasické společnosti	15
2.1 Historie a vývoj	15
2.2 Znaky klasických společností.....	16
2.3 Významné klasické společnosti ve světě a v ČR.....	18
3 Nízkonákladové společnosti	20
3.1 Historie a vývoj	20
3.2 Znaky nízkonákladových společností.....	21
3.3 Významné nízkonákladové společnosti ve světě a v ČR	23
4 Charakteristika leteckých společností.....	26
4.1 British Airways.....	26
4.2 Wizz Air	30
5 Porovnání vybraných leteckých společností	32
5.1 Sít' linek	32
5.2 Letadlový park.....	33
5.3 Prodej letenek a možnosti odbavení	34
5.4 Služby cestujícím.....	35
5.5 Poplatky	38
5.6 Cena letenky	39
5.7 Výhody a nevýhody vybraných leteckých společností.....	41

6 Dotazník	42
6.1 Sestavení dotazníku	42
6.2 Vyhodnocení prvního okruhu	43
6.3 Vyhodnocení druhého okruhu	45
6.4 Vyhodnocení třetího okruhu	50
6.5 Souhrnné vyhodnocení dotazníku	51
7 Srovnání dotazníku s porovnáním vybraných leteckých spol.	53
8 Závěr.....	54
Seznam použité literatury	56
Seznamy grafů, obrázků a tabulek.....	60
Seznam příloh.....	61

Seznam použitých značek a symbolů

ČR	Česká republika
Čs.L.A.S	Československá letecká akciová společnost
ČSA	České aerolinie
EU	Evropská unie
GDS	Globální distribuční systém
IATA	Mezinárodní asociace leteckých dopravců
LCA	Low cost airlines
LCC	Low cost carriers

0 Úvod

Od zrodu letectví, u kterého byli bratři Wrightové, uplynulo již 114 let a letecká doprava je stále rozvíjejícím odvětvím, čemuž nasvědčuje skutečnost, že počet přepravených cestujících se na pravidelných linkách na celém světě zvyšuje.

V počátcích letectví sloužila letecká doprava pouze pro sportovní účely a vybranou společnost. To se ale změnilo po první světové válce, kdy vznikají první letecké společnosti a nastává největší rozvoj osobní letecké dopravy. V dalších letech vzniká spousta nových leteckých společností, ale s tím přichází i konkurenční boj. Největší boj nastal po deregulaci letecké dopravy v USA, která umožnila vznik novým leteckým společnostem s nízkou cenou letenky, od které je také odvozen název nízkonákladové nebo rovněž low cost společnosti. Velká nabídka levných letenek oslovila mnoho cestujících a z netradičního druhu dopravy se stal druh naprosto běžný a denně používaný.

Dnešní velké množství leteckých společností je výhodné pro cestující, kteří si mohou vybrat z velkého výběru nabídek, ale pro leteckou společnost to představuje neustálé srovnávání se s jinými leteckými společnostmi a měnění taktiky. V dnešní době jsou na trhu dva typy leteckých společností, a to klasické a nízkonákladové. Pokud nejsou brány na vědomí hybridní letecké společnosti, které ovšem v dnešní době vznikají velmi často.

Klasické společnosti mají dlouholetou tradici a nezabývají se pouze přepravou osob, ale nabízejí také služby navíc, a s tím souvisí i vyšší cena za přepravu. Novější letecké společnosti jsou nízkonákladové a jak již název napovídá, mají levnější letenky, ale na úkor toho, že neposkytují většinou žádné služby navíc, ale pouze přepravu.

Cílem této práce je porovnání klasických a nízkonákladových leteckých dopravců, provedení průzkumu cestujících k porovnání kvality služeb v osobní letecké dopravě a jeho vyhodnocení.

Rozdělení kapitol

Práce je rozdělena na dvě části, a to teoretickou a praktickou. V první kapitole teoretické části je popsáno rozdělení leteckých společností podle různých hledisek a kritérií.

Druhá kapitola je věnována klasickým společnostem, a to jejich historii a vývoji. V této kapitole je také zmínka o tom, jak letecké společnosti vznikly a jaké okolnosti k tomu napomáhaly. Jsou zde uvedeny rovněž základní znaky a nejvýznamnější zástupci klasických společností na světě, ale i v České republice.

Třetí kapitole je dělena stejně s tím rozdílem, že se zabývá nízkonákladovými společnostmi, a navíc v této kapitole se nachází statistiky o tom, jak se vyvíjí low cost dopravci a kolik lidí je využívá k přepravě.

V další kapitola je podle charakteristických znaků analyzována nízkonákladová společnost Wizz Air a klasická společnost British Airways.

Praktická část je rozdělena na dvě části, a to na část porovnávací, která se zabývá rozdíly mezi Wizz Air a British Airways a druhá část se věnuje dotazníku. U porovnání jsou srovnány hlavní znaky obou leteckých společností a popsány výhody a nevýhody. V této kapitole je také postupně rozebírán příklad letu z Prahy do Londýna u obou leteckých společností a na konci je uvedena i cena za letenku. Tato rozsáhlá kapitola končí shrnutím výhod a nevýhod pro cestující u obou vybraných leteckých společností.

V druhé části jsou sestaveny hypotézy a na základě těchto hypotéz je vytvořen dotazník k porovnání kvality služeb v osobní letecké dopravě. Otázky jsou sestaveny tak, aby z nich bylo patrné, jestli cestující upřednostňují nízkou cenu letenky s omezenými službami nebo dávají přednost kvalitním službám, ale vyšší ceně. Dále se otázky zaměřují na poskytované služby, spolehlivost a spokojenost s leteckou společností. Následně je dotazník vyhodnocen a jsou potvrzeny či vyvráceny hypotézy. V poslední podkapitole této části je vyhodnocení dotazníku shrnuto.

Poslední kapitola je věnována srovnání výsledků z dotazníku s porovnáním vybraných leteckých společností, kde jsou uvedeny shodné či rozdílné výsledky.

1 Rozdělní leteckých společností

Osobní letecká doprava je realizována leteckými dopravci, kteří pro přepravu cestujících používají letadlovou techniku. Ke své činnosti jim nestačí pouze dopravní prostředek, ale potřebují mít řadu osvědčení o způsobilosti letecké techniky, vyškolený personál, prostředky pro zajištění bezpečného provozu a mnoho dalšího podle zaměření a velikosti letecké společnosti.

Letecká společnost může provozovat osobní leteckou dopravu na základě uznaného certifikátu nebo licence. Může vlastnit pouze jedno nebo stovky letadel a podle toho se i odvíjejí služby, které poskytuje. Malé letecké společnosti poskytují pouze přepravu osob a velké letecké společnosti nabízejí kromě přepravy osob také catering. Navíc si sami mohou provádět opravy letadel nebo i vlastní handling letadel a cestujících. V dnešní době je mnoho leteckých společností, což vedlo k rozdělení podle určitých kritérií a služeb [5].

1.1 Členění podle rozdílnosti v principech nabídky a prodeji kapacit

Pravidelní letečtí dopravci

Pravidelní letečtí dopravci provozují lety v pravidelných časových intervalech, které musí být publikovány v letovém řádu. Letový řád musí mít přehlednou strukturu, protože patří mezi hlavní faktory k získání cestujících a úspěšnosti prodeje. Lety jsou nabízeny za veřejné ceny, které jsou provozovány i nabízeny pod jménem letecké společnosti a tyto společnosti nesou také obchodní rizika, jako je např. nenaplnění kapacity letu. Mnoho pravidelných dopravců v neobchodních časech poskytuje svá letadla pro nepravidelnou přepravu a tím zlepšuje využití letadel. Do této kategorie patří jak nízkonákladové, tak regionální společnosti. V České republice mezi tuto skupinu patří České aerolinie (ČSA). V zahraničí se jedná např. o Air France a British Airways.

Nepravidelní letečtí dopravci

Nepravidelní letečtí dopravci jsou dopravci, kteří provádějí lety na objednávku. Lety se uskutečňují pouze na základě smluvní dohody mezi leteckou společností a objednavatelem, kde je stanovena cena za přepravu. Provozovány jsou pod jménem letecké společnosti, ale obchodně nabízeny jsou pod jménem objednavatele, proto veškeré obchodní riziko nese objednavatel. Lety nejsou uveřejněny v žádném letovém řádu, tudíž nemohou být ani veřejně nabízeny. Objednat lety si mohou např. skupiny osob nebo cestovní kanceláře pro přepravu klientů do cílových destinací. Nepravidelní dopravci mohou mít letadla uzpůsobena pro nepravidelnou přepravu tak, že mají zvýšenou kapacitu

sedadel na úkor sníženého pohodlí. Tím je dosaženo maximálního využití letadla a snížení ceny. V ČR se jedná např. o leteckou společnost Travel Service [1] [5].

1.2 Členění podle nabízeného produktu

Tradiční letečtí dopravci

Někdy také síťoví nebo klasičtí dopravci. Nabízejí cestujícím obvyklou úroveň produktů a služeb. Jedná se např. o občerstvení během letu, které je podáváno zdarma, nebo komfortnější sezení. Klasické společnosti spolupracují s jinými leteckými společnostmi a většinou jsou členy letecké aliance. Spolupráce spočívá v souladu letových řádů, návaznosti letů, možnosti přestupů a společném označování linek atd. Cestujícím jsou poskytovány věrnostní programy a možnost vybrat si z více cestovních tříd. K prodeji letenek využívají cestovní agentury a spolupracují také s globálním distribučním systémem (GDS). Příkladem klasických společností jsou British Airways, ČSA nebo Lufthansa.

Nízkonákladoví letečtí dopravci

Nazývají se také low cost airlines (LCA) nebo low cost carriers (LCC). Tito dopravci přepravují cestující z bodu do bodu a neposkytují ani nenabízejí žádnou návaznou přepravu. Hlavním úkolem těchto leteckých společností je snížit náklady na úkor kvality a komfortu. Snížení nákladů se realizuje vysokou přepravní kapacitou, jednou cestovní třídou, omezenou přepravou zavazadel a neposkytováním jídla v ceně letenky. Příkladem jsou např. letecké společnosti Wizz Air, EasyJet, Ryanair atd. [1] [5].

1.3 Členění podle rozdílnosti v délce přepravy a charakteru sítě

Regionální letečtí dopravci

Regionální dopravci mají zpravidla jedno mateřské letiště a určitý počet druhotných letišť. Ve většině případů spolupracují s větší leteckou společností nebo aliancí. Cílem této spolupráce je přeprava cestujících ze sítě většího dopravce pomocí smluv Code-share nebo franchisingu. Kontinentální nebo mezinárodní dopravce létá pouze na velké letiště, ale cestující se chce dostat co nejbližší svému domovu, proto z hlavního letiště létají regionální dopravci, aby zajistili přepravu na sekundární letiště v jednom státě. Dopravci mají hlavně menší letadla s menší kapacitou, protože létají na krátké a středně dlouhé tratě.

Kontinentální letečtí dopravci

Kontinentální letečtí dopravci provozují lety především na jednom kontinentu. Každý stát má své hlavní letiště, kde se nachází tzv. hub. Lety začínají v hubu určitého státu a končí v hubu jiného státu na jednom kontinentu. Kontinentální dopravci uzavírají Code-share smlouvy s dálkovými dopravci a úzce s nimi spolupracují. Lety jsou na středně dlouhé vzdálenosti a létají se letadly, které mají střední dobu doletu.

Dálkoví letečtí dopravci

Hlavní úkol dálkových leteckých dopravců je zajistit dopravu mezi kontinenty. Tito dopravci úzce spolupracují s kontinentálními dopravci, kteří zajišťují připojovací linky do určitého státu na kontinentu, a tím obstarávají dopravu na celém světě. Flotila těchto dopravců má především letadla s velkou kapacitou a dlouhým doletem [1] [5].

1.4 Členění na zahraniční a vnitrostátní dopravce

Letecké doprava neslouží pouze pro přepravu na dlouhé vzdálenosti, ale může se i využít na přepravu krátkých vzdáleností v jednom státě. Záleží především na infrastruktuře podzemní dopravy v daném státě, velikosti daného státu, vyspělosti a kupní síle obyvatelstva. Podle tohoto kritéria lze rozdělit dopravce na vnitrostátní a mezinárodní.

Vnitrostátní letečtí dopravci

Vnitrostátní letečtí dopravci se soustřeďují na přepravu cestujících v rámci jednoho státu. Tito dopravci vlastní letadla s nízkou kapacitou a malým nebo středně dlouhým doletem. Mají velký význam ve velkých zemích, jako je např. USA a Kanada, protože cestování autem by bylo nekomfortní. Mezi největší vnitrostátní dopravce patří JetBlue, který létá především po USA. Dopravci jsou oblíbení kvůli své ceně letenky, která je o hodně nižší než u mezinárodních dopravců.

Mezinárodní letečtí dopravci

Mezinárodní letečtí dopravci zajišťují přepravu mezi státy nebo kontinenty. Vlastní letadla s poměrně velkou kapacitou a středně dlouhým nebo dlouhým doletem. Kvalita poskytovaných služeb je vyšší než u vnitrostátních letů, a proto jsou i letenky dražší. Doprava v rámci USA je vnitrostátní, nicméně doprava v rámci EU je již mezinárodní. Většina mezinárodních společností poskytuje i vnitrostátní dopravu, ale není to hlavní náplní. Příkladem je ČSA, které létá v rámci ČR, tak i v rámci zahraničí [1] [5].

2 Klasické společnosti

Klasické nebo také tradiční společnosti se zabývají pravidelnou leteckou dopravou. Mají většinou dlouholetou tradici a jsou obvykle členy Mezinárodní asociace leteckých dopravců (IATA), která má za úkol sdružovat letecké společnosti. Pokud jsou klasické společnosti členy IATA, cena letenky musí být stanovena dle jejich tarifů. Jsou také členy aliancí a spolupracují s řadou jiných leteckých společností. Cestujícím poskytují lety v rámci jedné aliance, navazující lety a plný servis [28] [29].

2.1 Historie a vývoj

Do první světové války sloužila letecká doprava především v oblasti vojenství a pro sportovní účely, a to pro vybranou společnost. Situace se změnila po první světové válce, kdy bylo mnoho vojenských letadel, které nebyly využity, a vojenští piloti neměli práci. Proto společnost zvažovala možnost využít leteckou dopravu pro civilní účely. Nebylo to tak jednoduché, protože vojenská technika nevyhovovala požadavkům na přepravu osob a musely být sjednány úmluvy a smlouvy, které dokázaly zabezpečit přepravu. Letadla musela být upravena tak, aby vyhovovala požadavkům a piloti museli být přeučeni na civilní provoz. Vzduchu napomáhalo i zničení mnoha železničních a silničních cest v Evropě a nutnost překonávat dlouhé vzdálenosti a moře. Pro lidi se stala pozemní doprava pomalá a v mnoha případech hodně složitá.

Evropa

Již před první světovou válkou, a to v roce 1910 vznikla v Německu první civilní letecká společnost na světě, která provozovala lety komfortními vzducholoděmi Zeppelin a nesla název Delag. O něco později, se ale začaly přeměňovat také letadla na civilní provoz a toho využila Anglie, která vytvořila první leteckou společnost, jenž provozovala mezinárodní lety, a to od roku 1916 z Anglie do Paříže. V této době pár leteckých společností vzniklo, ale hned zaniklo, protože civilní letectví nemělo pevná pravidla. Tato situace se změnila po roce 1919, kdy byla uzavřena Pařížská úmluva, která pojednávala o důležitých aspektech civilního letectví. V dalších letech již vzniká mnoho leteckých společností a s tím souvisí i rozvoj letecké dopravy. Dodnes nejstarší fungující leteckou společností v Evropě je KLM, která byla založena v osudném roku 1919 [3] [5] [32].

Česká republika

První Československou společností, která provozovala pravidelnou dopravu, byla letecká společnost Ikarus založená Josefem Gürtlem v roce 1920. Mezi další letecké společnosti v tomto období byly společnosti Falco a později brněnský Aero-Lloyd.

Začátky společnosti Ikarus a Falco byly těžké a skromné. Hlavní náplní bylo provozovat vyhlídkové lety nebo předvádět akrobacii a až vedlejší činností byla přeprava cestujících. První pravidelná linka společnosti Ikarus byla z Prahy přes Brno a Bratislavu do Užhorodu. V roce 1922 se Falco a Ikarus sloučily v Československou leteckou akciovou společnost (Čs.L.A.S.), která se snažila zahájit pravidelný provoz do Vídně, nicméně to se nikdy nepodařilo. Veškeré snaha byla zbytečná a Čs.L.A.S. roku 1923 vyhlásila úpadek.

Další významnou leteckou společností byla Československá státní aerolinie, které zahájila činnost v roce 1923. V té době flotilu tvořily vojenská letadla, předělaná pro civilní provoz. První dopravní let se uskutečnil z Prahy do Bratislavy a dodnes to je fungující letecká společnost, která má název ČSA [15].

Svět

V Americe vznikla první letecká společnost v roce 1917 a její název byl Chalk's International Airlines. Provozovala lety hydroplány a později turbovrtulovými letouny až do roku 2007. Nejstaršími leteckými společnostmi, které fungují dodnes, jsou Delta Air Lines a American Airlines, která je největší leteckou společností na světě. Postupem času se letecká doprava rozrostla do všech částí světa a nyní je to velice oblíbený druh dopravy [3].

2.2 Znaky klasických společností

Jedním z hlavních poznávacích znaků klasických společností je komplexní servis, který zahrnuje občerstvení, noviny, zábavné portály a přepravu příručního a odbaveného zavazadla v ceně letenky.

Dalším charakteristickým znakem je možnost vybrat si z více cestovních tříd, které se liší sedadly, občerstvením, poskytovanými službami, komfortem a samozřejmě cenou letenky. Klasické společnosti podle cestovní třídy poskytují flexibilitu při změně rezervace, jména, letu nebo i zrušení letu. Pravidlem je, čím lepší cestovní třída, tím větší volnost při změnách a lepší komfort.

K distribuci a prodeji letenek využívají klasické společnosti především cestovní agentury s využitím GDS, který v dnešní době patří mezi nejvýznamnější rezervační systém. Využívají též prodej přes internet, a to pomocí specializovaných webových stránek a vlastních webových stránek. Jednou z nových možností koupě letenky je i mobilní aplikace. Nepostradatelným znakem je využívání primárních letišť, které dovolují propojení destinací podle systému Hub and Spoke Network.

Dalšími charakteristickými vlastnostmi klasických společností jsou spolupráce. Mezi nejznámější patří alianční spolupráce mezi dvěma nebo více leteckými společnostmi. Cílem této spolupráce je možnost nabízet cestujícím přestupy a návaznost letů v rámci jedné aliance. Tím aliance zajistí přepravu do všech částí světa a členské společnosti mají výhodu oproti samostatným leteckým společnostem, které nedokážou nabízet celosvětové pokrytí. Aliance si rovněž vytvářejí věrnostní programy, aby si dokázaly získat a udržet pravidelného cestujícího. Pokud cestující využívá tyto věrnostní programy, získává odměny v podobě slev a výhod za nalétané kilometry u všech členů aliance a může je i využít u kterékoliv alianční letecké společnosti. Odměny mohou být ve formě slev nebo poskytování doplňkových služeb, jako je přednostní odbavení, využití speciálních salonků na letišti, slevy pro pobyt v hotelu nebo při půjčení auta.

Mezi další spolupráce klasických společností patří Interline, kdy letecké společnosti uznávají přepravní doklady od jiných leteckých společností, umožňují vzájemný prodej letenek a řeší zúčtovací a platební podmínky. Další spolupráce je také pomocí smluv Code-share, které uzavírají dvě nebo více leteckých společností a sdílí své lety. V praxi to znamená, že jeden let může být označen dvěma nebo více leteckými společnostmi. Smlouvy se uzavírají především proto, aby daný let mohl být otevřen, byla naplněna kapacita letu a letecká společnost mohla nabídnout cestujícím více spojů se stejnými podmínkami (věrnostní program, služby). Poslední významnou spoluprací je Franchising, kdy známá a velká letecká společnost (franchisor) poskytne všechna práva na použití jména a předává know-how menšímu dopravci (frenchisee). Frenchisee přijímá vybrané znaky a služby, a tím upouští od své totožnosti, nicméně musí mít vlastní letecké povolení a zodpovídá i za případné škody. Pro franchisora je tahle spolupráce výhodná, protože může rozšířit síť linek bez většího rizika.

Výše popsané výhody a znaky se samozřejmě odrážejí v ceně letenky, která bývá u klasických dopravců o mnoho vyšší než u nízkonákladových dopravců. Využívají k stanovení ceny letenky tarifních podmínek, které určuje IATA a jsou pro ně typické tarify, které umožňují bez poplatků, případně jiného závazku provést jakoukoliv změnu.

Tyto znaky jsou charakteristické pro většinu klasických společností, ale nemusejí je dodržovat všechny společnosti. Některé klasické společnosti, aby se ubránily konkurenčním cenám low cost dopravců, začaly přijímat jejich praktiky, a dokonce se v některých směrech i inspirovaly. Tím klasické společnosti dokázaly snížit ceny letenky a zůstat na trhu. Jedná se např. o omezení palubních služeb, snižování počtu palubních průvodčích a snaha prodávat letenky na vlastních webových stránkách [4] [7] [28] [29].

2.3 Významné klasické společnosti ve světě a v ČR

Klasické společnosti jsou podniky, které napomohly rozvoji letecké dopravy na všech kontinentech a mají i dlouholetou tradici. S tím souvisí i jejich dlouhá historie a vybudování dobrého jména.

Tabulka 1 – Největší let. spol. na světě podle počtu přepravených cestujících v roce 2016

Pořadí	Společnost	Typ společnosti	Počet přepravených cestujících v roce 2016
1	American Airlines Group	Klasická	198 714 000
2	Delta Air Lines	Klasická	183 714 000
3	Southwest Airlines	Low cost	151 740 000
4	United Airlines	Klasická	143 177 000
5	Ryanair	Low cost	116 800 000
6	China Southern Airlines	Klasická	114 600 000
7	Lufthansa Group	Klasická	109 700 000
8	China Eastern Airlines	Klasická	101 700 000
9	International Air. Group	Klasické	100 700 000
10	Air China	Klasická	96 500 000

Jak lze vidět v tabulce, mezi deseti největšími leteckými společnostmi na světě se nachází osm klasických. Což napovídá tomu, že jsou pořád více oblíbené a cestuje s nimi větší procento obyvatel. Tato situace ale není stejná na celém světě, liší se podle kontinentů, ale i zemí. Největší leteckou společností na světě je American Airlines Group, která se nachází v Americe. Má dohromady ohromných 1 556 letadel, kterými za rok 2016 přepravila 198 716 000 cestujících. Druhou největší společností je Delta Air Lines a čtvrtou největší je United Airlines. Což nasvědčuje tomu, že v Americe jsou klasické společnosti oblíbené, a to hlavně kvůli překonávání dlouhých vzdáleností [8] [19] [37 aktualizovaná pro rok 2016].

Na ostatních kontinentech je situace podobná, největšími podniky jsou většinou klasické společnosti a lidé je také upřednostňují. Např. v Asii jsou tři největší letecké společnosti klasického typu. Jedná se o China Southern Airlines, China Eastern Airlines a Air China. V Austrálii jsou poměry ještě výraznější, kde klasické společnosti tvoří 70 % z celkové letecké dopravy. Nejvýznamnější leteckou společností je Qantas Group, která patří mezi nejbezpečnější aerolinky na světě. Druhou největší leteckou společností v Austrálii je Virgin Australia, která byla vytvořena jako nízkonákladová, ale po pár letech zlepšila své služby, aby dokázala konkurovat Qantas a stala se tradiční společností [6] [25] [33].

Poměry jsou trochu odlišné v Evropě, kde nyní největší leteckou společností je low cost dopravce Ryanair, který v roce 2016 předběhl bývalou evropskou jedničku Lufthansu. Lufthansa za rok 2016 přepravila 109 mil. cestujících, což je nárůst o 1,8 % oproti minulému roku, ale Ryanair zvýšil nárůst o 15 % a přepravil 116 mil. Cestujících, a tím se stal největší leteckou společností Evropy. I přesto, že Lufthansa již není největší podle počtu přepravovaných osob, drží si své postavení společně s velkými klasickými společnostmi jako je seskupení International Airlines Group, do kterého patří společnosti British Airways, Iberia a Aer Lingus, a navíc pořád větší procento obyvatel upřednostňuje klasické společnosti. Tato situace se může za několik let změnit, protože low cost dopravci jsou na trhu poměrně krátkou dobu a pořád se vyvíjejí [26] [37].

V České republice

Do ČR létá 50 klasických společností a skoro všechny operují na letišti Praha Ruzyně. Největšími klasickými dopravci na letišti jsou ČSA, Lufthansa a British Airways. ČSA zaujímá první místo v počtu přepravených osob a je vlajkovou společností ČR se sídlem na letišti Praha Ruzyně. Nyní létá z Prahy 17 letadel do 35 destinací, které se nacházejí v Evropě a Asii. Poskytuje pravidelnou přepravu i sezónně, kdy létá do dalších 15 destinací [16] [23].

Z ostravského letiště létá pouze 1 klasická společnost. Jedná se o společnost ČSA, která vypravuje svá letadla do Prahy. ČSA nabízí i jednou týdně lety z Karlových Varů do Moskvy. Lépe na tom není ani letiště v Brně, které spolupracuje pouze s BMI Regional. BMI Regional je klasická britská společnost, která létá od 16. listopadu 2015 pětkrát týdně do Mnichova. Za první rok působení na téhle lince přepravila 12 000 cestujících, což je pouze 5 % z celkové pravidelné přepravy [12] [16] [22].

3 Nízkonákladové společnosti

Nízkonákladové společnosti nebo no frills airlines se soustřeďují na snižování nákladů, avšak dnes snižují náklady i klasické společnosti. Proto je hlavním znakem těchto leteckých společností jednoduchý model, který se snaží některé náklady zcela odbourat a neposkytovat služby navíc. Prvotní model low cost dopravců se soustřeďoval pouze na přepravu z bodu do bodu a k tomu nezbytně nutné poskytované služby. Tomu odpovídala i nízká cena letenky pouze za vlastní přepravu. Dnešní model je trochu pozměněn, nicméně hlavní znak zůstal stejný, a to je nejen nastavit náklady na nejnížší možnou úroveň, ale i je udržet. Proto je hlavním lákadlem low cost dopravců nízká cena letenky [6] [9].

3.1 Historie a vývoj

Vznik nízkonákladových společností začal ve Spojených státech amerických, kvůli své rozsáhlé rozloze, kde byla potřeba překonávat dlouhé vzdálenosti za krátký čas, ale i za příznivé ceny. Za první low cost společnost se považuje Pacific Southwest Airlines, která byla založena v roce 1949 v Kalifornii. Tato letecká společnost zavedla nízké ceny letenek, ale kvůli špatné strategii brzy zbankrotovala.

O něco později v roce 1967, byla založena první úspěšná nízkonákladová společnost, za kterou se považuje Southwest Airlines. Hlavním cílem této nízkonákladové společnosti bylo přepravovat cestující za nižší cenu než klasičtí dopravci. Snížení ceny letenky bylo založeno na neposkytování standardních služeb, jako je jídlo během letu a využívání menších regionálních letišť, na kterých nebyly tak velké poplatky.

Spojené státy americké v roce 1978 vydaly prohlášení o deregulaci letecké dopravy, která odstranila regulační kontroly nad tvorbou cen a dopravci mohli svobodně vstupovat nebo opouštět trh. Po tomto procesu letecké společnosti mohly nabízet více služeb, snížit cenu letenky a cestující si mohl vybrat z více leteckých společností.

Evropa

Průkopníkem nízkonákladových společností v Evropě byl Fredderic A. Laker, který v roce 1966 založil Laker Airways. Tato letecká společnost se soustřeďovala na lety z Velké Británie do USA za velmi nízké ceny. Ostatní dopravci nedokázali tak rychle zareagovat na nízké ceny letenek a tím se stala společnost v 70. letech čtvrtým největším leteckým dopravcem, což ale nemělo dlouhé trvání. V 80. letech ostatní letecké společnosti začaly snižovat ceny a společnost Laker Airways se nedokázala ubránit a zkrachovala [17].

V Evropě přichází další rozmach během liberalizace letecké dopravy, která měla několik fází. Počátek liberalizace se datuje k roku 1984 a konec nastal v roce 1998. Během tohoto období vstoupila na trh irská nízkonákladová společnost Ryanair, která je dnes největší leteckou společností v Evropě. Byla založena roku 1984 Christym Ryanem a Tonym Ryanem a dodnes dosahuje kladných hospodářských výsledků. V České republice byla první nízkonákladová společnost GoFly, která byla založena v roce 1999. GoFly již neexistuje, protože byla odkoupena společností EasyJet [30].

Na ostatních kontinentech se nízkonákladové společnosti rozvíjí až po liberalizaci letecké dopravy, která byla ukončena ve většině zemí až po roce 2000. V Asii vzniká první nízkonákladová společnost až v roce 2003 a její název je Air Arabia. V Austrálii je první nízkonákladovou společností Virgin Australia, která byla založena v roce 2000 [6] [17].

3.2 Znak nízkonákladových společností

Primárním znakem nízkonákladových společností je minimalizovat náklady na přepravu, avšak různé nízkonákladové společnosti dosahují úspor rozdílným způsobem, podle rozmanitých obchodních modelů. Nicméně všechny obchodní modely mají stejný cíl a využívají k tomu společné znaky.

Původním znakem modelu, který zůstal do teď, je spojení z bodu do bodu tzv. point to point. Jedná se o jednoduché spojení mezi místem odletu a cílovou destinací bez možností si zakoupit navazující spoj. Tím nízkonákladové společnosti nemusejí uzavírat dohody s jinými aerolinkami a zbavují se zodpovědnosti za nestihnutí navazujícího letu. Tudíž nabízejí pouze jednosměrné letenky bez možností navazujícího přestupu, jejichž cena se mění v závislosti na času. Nejvyšší cena letenky je pár hodin před odletem a nejnižší je v předstihu.

Cílové destinace jsou orientovány hlavně podle poptávky a jedná se především o kratší lety na sekundární letiště, které se nenacházejí v centru města. Lety jsou realizovány v ranních nebo pozdních hodinách.

Dalším původním rysem, který přetrvává do teď je poskytování velmi omezených služeb během letu. Jedná se zejména o stravování v průběhu letu, které není zahrnuto v ceně letenky, ale cestující si ho musí zakoupit za úplat. Cestujícím je nabízeno za poplatek především malé občerstvení, nápoje, které jsou dobře skladovatelné a drobné dárky. Nízkonákladové společnosti většinou nenabízí ani žádné zábavné portály.

K přepravě využívají standardizovanou flotilu letadel, která je nová a pořízená za nejnižší možnou cenu. Interiér letadel nabízí pouze jednu ekonomickou třídu na palubě s největším možným počtem sedadel. Tím nízkonákladové společnosti dosahují většího zisku, ale cestující nemá tak velký komfort.

Snižování nákladů je i za pomoci zavazadel, které nejsou v ceně letenky a cestující si je musí dokoupit. V ceně letenky je pouze příruční zavazadlo, u kterého je stanovena maximální hmotnost a rozměry. Většinou jakékoliv další zavazadlo se musí zaplatit podle jeho váhy. Některé nízkonákladové společnosti mají příplatek za každé kilo, jiné mají stanovený tarifní rozsah.

U původního modelu nízkonákladových společností bylo typické, že cestující neměl přidělené místo, ale mohl si sednout, kam chtěl. Tenhle systém se neosvědčil, protože lidé do sebe vráželi a protlačovali se dopředu, aby měli ty nejlepší místa. Nyní je každému cestujícímu přidělené místo k sezení. Hlavním důvodem této inovace je to, aby si cestující připlatil přednostní nástup.

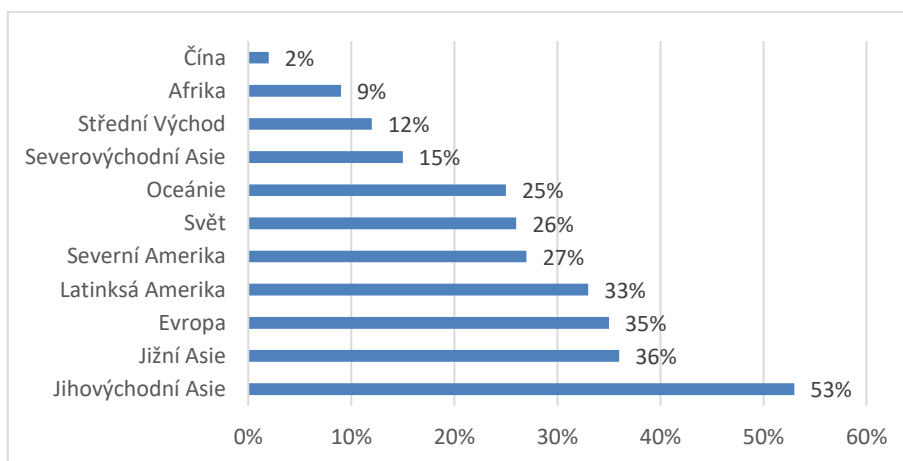
Původním rysem je i přímý prodej letenek přes internet a call centra, který v dnešní době není jedinou možností koupí letenek. Dnes většina nízkonákladových společností využívá prodej přes GDS, který je o hodně finančně náročnější nebo specializované webové stránky. Nízkonákladové společnosti také vyvíjejí vlastní aplikace a aplikace pro hledání letenek od všech leteckých společností.

Dalším znakem low cost dopravců jsou nízké ceny letenek, které nejsou na internetu konečné. Většina cen je uvedených bez letištních poplatků a kufrů. Dále mohou být poplatky účtovány i při změně cestujícího nebo rezervaci letenky přes telefon. Problémy nastávají rovněž, pokud cestující chce zrušit let, protože u většiny nízkonákladových společností nedostane zpět žádné peníze. Náklady jsou dále sníženy elektronickými letenkami, protože vydávání papírových letenek je nákladné.

Všechny tyto znaky se realizují kvůli snížení nákladů a zvýšení příjmů, ale nemusí je dodržovat všichni nízkonákladoví dopravci. Někteří, pokud se jim to zdá účelné, ustupují od hlavních znaků a přijímají strategie klasických společností. Jedná se např. o občerstvení a poskytování zavazadel v ceně letenky, a tím vznikají hybridní letecké společnosti [2] [6] [28].

3.3 Významné nízkonákladové společnosti ve světě a v ČR

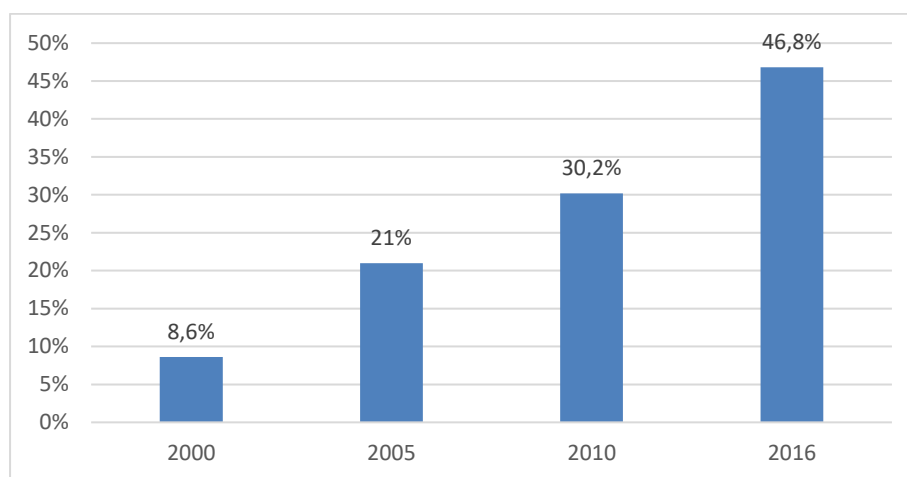
Díky vstupu nízkonákladových společností na českém i zahraničním trhu je letecká doprava stále rostoucím a populárnějším odvětvím pro přepravu osob. Je to dáno především nízkou cenou letenky, která je pro lidi přístupná a rychlostí přepravy. Po několika desítkách let působení je již každá čtvrtá sedačka v letadle nabízená low cost společnostmi, jak lze vidět z grafu č. 1. Nejlepší podíl obsazených sedaček nízkonákladovými společnostmi se nachází v Asii a poté hned v Evropě. Je to dáno prostředím, terénem a počtem obyvatel kontinentů [6].



Graf 1 – Podíl obsazených sedaček nízkonákladovými společnostmi v roce 2014 [6]

V jihovýchodní Asii jsou populární především nízkonákladoví dopravci, kteří se soustřeďují na vnitrostátní dopravu v Indii. Každá druhá sedačka je v této oblasti poskytována low cost dopravcem. Je zde sice nižší životní úroveň než ve většině zemí Evropy, nicméně hustota obyvatel o hodně vyšší. V Indii je největší nízkonákladovou společností Indigo s 43 % podílem na trhu. Je současně jednou z nejrychleji rostoucích leteckých společností a úspěch je dán propracovaným obchodním modelem, který snižuje rapidně náklady. Tato společnost má standardizovanou flotilu a dokáže připravit letadlo k dalšímu letu za necelých 20 min. Největší, ale i osmým rokem nejlepší nízkonákladovou společností v celé Asii je AirAsia se sídlem v Malajsii. Celkový přehled 10 největších low cost dopravců na světě se nachází v příloze č. 1 [20] [21] [36].

To v Evropě se dnes nachází největší počet nízkonákladových společností, který pořád stoupá. V roce 2000 bylo ve střední Evropě přepraveno low cost dopravci 8,6 % cestujících, dnes je to již 46,2 %, jak ukazuje graf č. 2. Největší společností celé Evropy je nízkonákladová společnost Ryanair. Jedná se o irskou společnost, která je průkopníkem nízkonákladové dopravy v Evropě. Významnými lidry jsou i britský EasyJet a Wizz Air [27] [30] [40].



Graf 2 – Vývoj počtu přepravených cestujících nízkonákladovými spol. ve střední Evropě

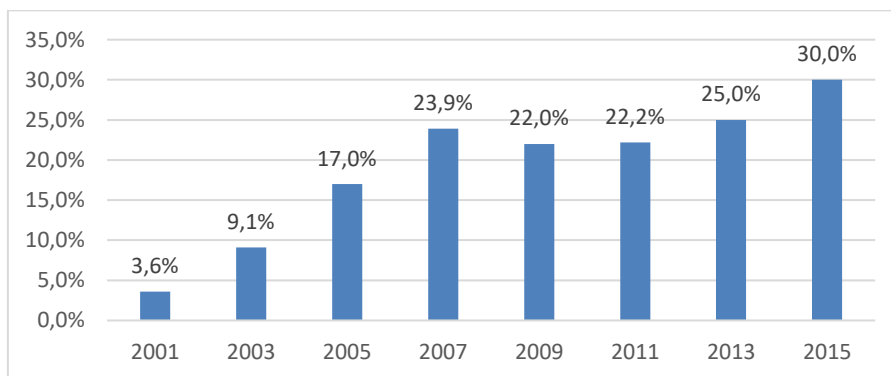
Přestože Amerika je zakladatelem nízkonákladových společností, dnes se jich na tomto kontinentě nenachází tolik jako v Evropě. Je to dáno velkými vzdálenostmi mezi městy, která nejsou pro low cost dopravce výhodné. Většina low cost dopravců se v Americe neřídí původním modelem, ale využívají spojení Hub and Spoke, více cestovních tříd a mají rozmanitou flotilu letadel. Všechny tyto znaky přebírají od klasických společností a jsou zavedeny kvůli dlouhým přepravním vzdálenostem. Největší a zakládající nízkonákladovou společností v Americe je Southwest Airlines [36].

V Austrálii není moc nízkonákladová doprava rozvinutá. Je to dáno především překonáváním oceánu ve všech směrech. Největším nízkonákladovým dopravcem je Jetstar, který přepraví pouze 8,5 % z celkového počtu cestujících, kteří cestují z nebo do Austrálie, což nasvědčuje nerozvinuté síti. Navíc je vlastněna národními aerolinkami Qantas [33].

Ještě méně jsou nízkonákladoví dopravci rozvinutí v Africe. V této části to není dáno geografickým rozložením terénu, ale nevyspělostí a nízkou koupěschopností obyvatelstva. Proto většina dopravců se nachází ve vyspělejší Jihoafrické republice nebo na severu kontinentu. Nejlepší a zároveň i největšími nízkonákladovými společnostmi jsou Kulula a Mango, které se obě nacházejí v Jihoafrické republice. Nicméně v poslední době v Africe vzniká hodně nových low cost dopravců. Jedná se např. o společnost FlySafair, která byla založena v roce 2013 a základnu má také v Jihoafrické republice nebo Fastjet Zimbabwe, která byla založena v roce 2012. Je jenom otázkou času, jestli se nízkonákladové společnosti v Africe uchytí a tím zvýší počet přepravených cestujících pomocí low cost dopravců [9] [14] [31].

V České republice

V ČR jsou nízkonákladové společnosti čím dál tím populárnější, a z hlediska počtu přepravených osob nejvíce na letišti Praha Ruzyně. V roce 2016 bylo na letišti přepraveno 13 074 517 cestujících, což je od minulého roku nárůst o 8,7 %. Z toho více než 30 % cestujících využilo k přepravě právě nízkonákladové společnosti, což je pro ČR nejvíce od rozvoje těchto dopravců, jak lze vidět z grafu č. 3. Největší zlom nastal v roce 2004, kdy ČR se stala členem EU a nízkonákladové společnosti začaly do ČR více létat [18].



Graf 3 – Vývoj počtu přepravených cestujících nízkonákladovými spol. v ČR

Nyní z Prahy Ruzyně létá 15 low cost dopravců. Nejvíce cestujících na tomto letišti přepraví z low cost společností SmartWings. Jedná se o český podnik, který létá z Prahy do 14 destinací a v hlavní sezoně poskytuje též lety do letovisek. Druhou největší nízkonákladovou společností podle počtu přepravovaných cestujících na letišti Praha Ruzyně je EasyJet. Hlavní sídlo má v Lutonu ve Velké Británii a z Prahy létá celoročně do 11 destinací, které se nacházejí jenom v Evropě. Dalšími low cost dopravci, kteří operují na letišti Praha Ruzyně jsou Wizz Air, Ryanair, Jet2, Vueling a další [9] [23].

Nízkonákladoví dopravci neoperují pouze na letišti Praha Ruzyně, ale poskytují lety i z letišť Brno Tuřany a Ostrava Mošnov. Již rok po vstoupení ČR do EU na brněnském letišti začala létat společnost Ryanair, které provozovala lety z Brna do Londýna. V tomhle roce se zvýšil počet přepravených cestujících z 117 888 na 315 672, což je největší rozdíl od vzniku letiště. Nyní na brněnském letišti létají nízkonákladoví dopravci Ryanair a Wizz Air, kteří tvoří 41 % z celkového počtu přepravovaných osob a 95 % z pravidelné přepravy. Ryanair létá šestkrát týdně na letiště Stansed. Wizz Air třikrát týdně na letiště Luton a dvakrát týdně do Eindhovenu. Na letišti Ostrava Mošnov poskytuje low cost lety rovněž společnost Ryanair, která létá do Londýna a Milána [12] [22] [34].

Distribuce a prodej letenek

British Airways pro prodej letenek využívá především vyhledávač na svých webových stránkách, ale rovněž i internetové portály, které využívají GDS Galileo. Novinkou je možnost zarezervovat si letenku pomocí mobilní aplikace nebo telefonu. Cestující si během rezervace na webových stránkách může k letence doobjednat až z 12 000 prověřených hotelů na celém světě nebo auto z autopůjčovny. Při vyhledávání letu si cestující vybere destinaci, ze které chce letět a kam. Poté si zvolí cestovní třídu. Třídy se nemění jenom pouze podle občerstvení, sedaček, využití salonku, ale také podle váhového limitu zavazadla. Poslední informací je kolik cestujících poletí.

Cestovní třídy a poskytované služby

Jak již bylo zmíněno, při rezervaci si cestující vybírá z cestovních tříd. Nejnížší třídou je ekonomická třída, která je rozdílná v rámci Velké Británie, Evropy a světa. Je velice oblíbená zejména při krátkých a středně dlouhých letech, na kterých cestující nevyžaduje tak velký komfort. Cestuje s ní největší procento obyvatel, protože je finančně nejvýhodnější. V této třídě se nachází velké množství sedadel a jsou zde poskytovány standardní nabízené produkty v podobě novin, malého jídla a pití v ceně letenky. Ale British Airways od září 2016 neposkytuje občerstvení v ceně letenky u letů kratších než 5 hodin. Cestující si musí občerstvení zakoupit nebo vyměnit za nasbírané Avios.

Další cestovní třídou je Premium economy, která je poskytována pouze na vybraných mezinárodních letech. Tato třída nabízí širší sedadla, která je možno naklápět a k dispozici je opěrka hlavy a nohou. Cestujícím je kromě toho poskytováno občerstvení, zábavné portály se sluchátky a na vyžádání pohodlný polštář, deka nebo oční maska. Třída je vytvořena proto, aby poskytovala větší komfort, prostor a lepší atmosféru za dostupné ceny.

Business class, nebo tzv. obchodní třída je další, kterou British Airways nabízí. Jedná se o druhou nejvyšší cestovní třídu, která může stát až dvojnásobek letenky ekonomické třídy. Je rozdělena na lety v rámci Evropy, mezinárodní lety a lety z letiště London City na letiště New York JFK. Nabízí kožené sedačky, které mají velký prostor pro nohy a jsou navrženy tak, aby každý cestující měl svůj osobní prostor. Nezbytnou součástí každé sedačky je opěrka hlavy, obrazovka se zábavným portálem, přípojka pro netbook a osvětlení, u kterého se dá nastavit intenzita světla. Cestující může načerpat síly již před odletem v saloncích na letišti, kde je poskytováno dobré občerstvení.

Poslední třídou je First class, která je nejluxusnější, ale i nejdražší. Stojí až o několiknásobek více než ekonomická třída, a proto si ji může dovolit jen několik cestujících. British Airways poskytuje první třídu zpravidla na dlouhé vzdálenosti, a to jen v určitých letadlech. Cestujícím jsou již na letišti poskytovány luxusní salóanky, kde je možné si vychutnat klid a v neomezené míře konzumovat jídlo a pití. Ve vybraných saloncích např. v Londýně na letišti Heathrow je možnost dopřát si masáž nebo péči o pleť. Sedadla v letadle jsou elektronicky polohovatelná a jsou o 20 cm širší než v ekonomické třídě. Společnost nabízí i možnost rozložit sedadla na lůžko. Cestující má úplné soukromí a k dispozici má zásuvky pro netbooky a také televizní obrazovku se zábavným portálem, kde si lze pustit film nebo poslouchat hudbu. Součástí je i možnost zapůjčení vybavení v podobě pyžama, spodního prádla, oční masky a hygienických potřeb. Nepostradatelný je špičkový catering, který se skládá z více chodů a vynikajícího pití.

Odbavení

British Airways nabízí odbavení online, na letišti a novinkou je i odbavení pomocí mobilní aplikace. Odbavení online je možné realizovat 24 h před odletem z pohodlí domova. Pokud je jedna rezervace vytvořena pro 9 lidí, je možné všechny odbavit online najednou. Jestli je cestujících více než 9, musí využít kiosku na letišti. Odbavení pomocí mobilní aplikace je podobné, s tím rozdílem že hromadné odbavení jde pouze do 8 osob a cestující má stále aktuální informace o vybraném letu.

Zavazadla

Cestující, který má platnou letenku, má nárok u British Airways na příruční zavazadlo do 23 kg o maximálních rozměrech 56 × 45 × 25 cm a k tomu jedno malé zavazadlo s maximálními rozměry 40 × 30 × 15 cm. Další zavazadla se liší podle cestovní třídy a v ekonomické třídě ještě podle vybraného tarifu.

Věrnostní program

British Airways nabízí vlastní věrnostní program Executive Club, který přináší mnoho výhod a slev. Do programu se lze zaregistrovat pomocí webových stránek zcela zdarma. Program má čtyři úrovně, a to modrou, bronzovou, stříbrnou a zlatou. Nejnižší úroveň je modrá, kterou získá člen při registraci. Další úroveň může člen získat, když nasbírá určitý počet úrovnových bodů. Body se získávají za každý let s British Airways nebo s leteckou společností, která je členem aliance Oneworld. Množství získaných bodů závisí na délce letu, ale i cestovní třídě. Čím je let delší a vyšší cestovní třída, tím více bodů cestující získá.

Každá úroveň poskytuje jiné výhody, čím vyšší úroveň, tím jsou výhody lepší. Když má člen dostatečný počet bodů na jinou úroveň, nikdy neztrácí výhody z minulé úrovně, pouze mu přibudou další. U nejnižší modré úrovně jsou poskytovány členské výhody a možnost uložit si potřebné informace. U bronzové je nabízen přednostní nástup, odbavení a možnost vybrat si místo již sedm dnů před odletem. Člen stříbrné úrovně může využít salonky na letišti a mít větší váhu zavazadla. Poslední úroveň je zlatá, kdy člen má přístup k salonkům první třídy a jsou mu poskytnuté výhody od určitých partnerů.

V každé úrovni člen sbírá Avios za nalétané kilometry s leteckou společností, která je členem aliance Oneworld. Nebo je také možné Avios sbírat při rezervaci hotelu nebo půjčení auta na webových stránkách British Airways. Následně lze nasbírané Avios vyměnit za výhody a slevy, které jsou nabízené. Jedná se především o možnost kupovat si jídlo na palubě, změnit rezervaci nebo British Airways nabízí lety za výhodné ceny.

Spolupráce

Hlavní spolupráce British Airways je s leteckými společnostmi, které jsou členy aliance Oneworld a také s některými leteckými společnostmi má uzavřeny Code-share smlouvy. Jedná se např. o letecké společnosti Qantas, Iberia, Air Berlin atd. [10] [11] [13].

4.2 Wizz Air

Wizz Air je největší maďarská nízkonákladová společnost, která vznikla v roce 2003. Hlavní základnu má v Budapešti a dalších 27 základen je rozmístěných po celé Evropě. V roce 2016 přepravila 23 milionů pasažérů, což je nárůst o 19 % oproti minulému roku.

Destinace a výběr letišť

Wizz Air v roce 2016 létal do 117 destinací, které se nacházely v 35 zemích především nad Evropou, ale i Asii. Většina cílových letišť je vzdálena od centra města a nejsou považovány za primární, ale za tzv. sekundární letiště. Ale nabídka je rozsáhlá a cílové letiště jsou v některých případech primární nebo regionální. Všechny lety jsou nabízeny pouze mezi dvěma městy tzv. point to point a Wizz Air také nenabízí žádné přípojný lety.

Flotila letadel

Wizz Air vlastní pouze dva typy letadel značky Airbus, kterých v roce 2016 měla společnost 80 kusů. Jedná se o Airbus A320 a Airbus A321, které mají největší možný počet sedadel. Nyní má objednaných 110 letadel Airbus A321neo s novou technologií, které ještě více sníží náklady. Letadla mají být dodány od roku 2019 do roku 2024 a jsou vyrobena přímo na zakázku. Všechna letadla jsou nalakována na růžovo fialovou barvou, která je charakteristická pro společnost a tyto barvy nese i interiér sedaček a uniformy palubních průvodčích.

Prodej letenek a distribuce

Pro prodej letenek společnost využívá vyhledávač na svých webových stránkách, internetové portály, call centra a svoji mobilní aplikaci. Platba za rezervaci je možná pouze kreditními nebo debetními kartami, bankovním převodem nebo prostřednictvím svého zůstatku na účtu WIZZ. Z toho plyne, že nelze zaplatit hotovostí. Na svých webových stránkách umožňuje si ve vybraných zemích zarezervovat hotel nebo auto z autopůjčovny.

Cestovní třídy a poskytované služby

Wizz Air poskytuje pouze jednu cestovní třídu, která je ekonomická. Tenhle nedostatek se snaží kompenzovat poskytovanými tarify, popřípadě službami, které zvyšují komfort při cestování.

Při rezervaci je možné si zakoupit přednostní nástup, rychlé odbavení nebo možnost využití exkluzivních salónek. Přednostní nástup spočívá v tom, že k nástupu do letadla je cestující vyzván první, a tím přeskočí frontu. Další výhodou této služby je možnost si vzít na palubu letadla jednu osobní věc navíc.

Během letu nejsou poskytovány zábavné portály ani jídlo v ceně letenky. Ale cestující si může na palubě zakoupit alkoholické a nealkoholické nápoje, sendviče a malé svačinky, které nabízí palubní personál za poplatky v rámci Wizz Café. Dalšími nabízenými produkty během letu jsou parfémy, cestovní příslušenství, značkové dárky WIZZ Air a další sortiment, který se liší podle destinace. Na palubě lze platit kartou nebo hotovostí v příslušné měně letu.

Odbavení

U Wizz Air je možné se odbavit online, pomocí mobilní aplikace nebo na letišti. Odbavení online je z pohodlí domova, kde si cestující sám vytiskne letenku. Je k dispozici 30 dnů až 3 hodiny před naplánovaným časem odletu. Při odbavení pomocí mobilní aplikace si cestující nemusí ani letenku tisknout, ale uloží si jí do telefonu.

Zavazadla

Každý cestující, který má platnou letenku, má nárok si sebou vzít na palubu malé příruční zavazadlo o rozměrech 42 x 32 x 25 cm, které je v ceně letenky. Všechna ostatní zavazadla nejsou součástí letenky a musí být zaplacená. Ceny zapsaných zavazadel se mění podle váhy, délky letu, ale i podle provedení platby za zavazadlo. Nejnižší cena za zavazadlo je společně s rezervací letu, o něco vyšší je po doobjednání a nejvyšší je na letišti. Další faktor, který ovlivňuje cenu zavazadla, je datum letu. Protože společnost mění ceny podle hlavní a vedlejší sezóny. Jako kompenzaci za nemožnost si vybrat z více cestovních tříd nabízí dva tarify, které zahrnují zapsané zavazadlo do ceny letenky, ale cena těchto tarifů je samozřejmě vyšší.

Programy

Společnost Wizz Air, aby ještě zlepšila své služby, nabízí dva programy, které poskytují určité výhody. První program je WIZZ Discount Club, který má dva druhy členství. První členství je standardní a je určeno pro jednoho cestujícího. Druhé členství je skupinové, kde cestující může cestovat s maximálně 5 spolucestujícími. Tento program je určen lidem, kteří cestují často a chtějí mít určité slevy. Dalším programem je Privilege Pass, který poskytuje cestujícímu větší pohodlí a komfort bez příplatků [38] [39].

5 Porovnání vybraných leteckých společností

Po analýze obou leteckých společností je zjištěno, že se jedná o dvě úplně jiné koncepce, které se liší především určitými oblastmi a znaky. Mezi oblasti lze zařadit síť linek, letadlový park, prodej letenek, možnosti odbavení, služby cestujícím, poplatky a cenu letenky, a pro tyto oblasti jsou sestaveny jednoduché tabulky, které zachytí hlavní rozdíly těchto dvou leteckých společností.

5.1 Síť linek

Do sítě linek patří volba letiště a s tím spojená vytíženost letadla. Dále realizace přepravy, s kterou souvisí návaznost spojů.

Volba letiště

Jak lze vidět z tabulky č. 2, British Airways léta především na primární letiště. Tyto letiště jsou nevýhodné pro British Airways, protože na těchto letištích jsou vysoké poplatky za přistání a stání letadla, a ve frekventovaných časech dochází často ke zpoždění a přeplnění kapacit. Což způsobuje zhoršení denního využití letadla, které je u British Airways průměrně 11,08 h. Ale na druhé straně tyto letiště jsou výhodné pro cestující, kteří si mohou vybrat z velkého množství destinací.

Přesným opakem je společnost Wizz Air, která většinou využívá sekundární letiště. Tyto letiště jsou výhodné pro Wizz Air, protože jsou zde nižší poplatky a menší vytíženost. Menší vytíženost letiště umožní letadlu rychleji přistát a vzlétnout, a tím být déle ve vzduchu. Z tabulky č. 2 lze také vyčíst, že vytíženost letadel u Wizz Air je skoro o 2 hodiny vyšší než u British Airways. S tím souvisí také příjmy, protože letadlo vydělává peníze pouze ve vzduchu. Tzn., že Wizz Air si dokáže lépe naplánovat lety a více využívat letadlo. Na druhé straně pro cestující jsou vzdálená letiště nevýhodná, protože je horší se dostat do centra města a neposkytují tak velký výběr letů.

Např. pokud poletí cestující z Prahy do Londýna společností Wizz Air, může letět pouze na letiště Luton, které je vzdálené 50 km od centra. Jestli si vybere British Airways, poletí na letiště Heathrow, které je největší v Londýně a navazuje na něj londýnské metro, takže doprava do centra bude jednoduchá a levná.

Realizace přepravy

Další rozdílností je realizace přepravy, jak lze vidět z tabulky č. 2. British Airways využívá spojení Hub and Spoke, které je výhodné jak pro cestující, tak i pro společnost. British Airways nemusí vypravovat tolik velkých letadel z malých letišť, ale vypraví pouze jedno velké letadlo z hubu do cílové destinace. Tím zmenší počet letadel a naplní kapacitu velkého letadla na dlouhé vzdálenosti. Dále s realizací přepravy souvisí i návaznost letů, kterou British Airways poskytuje, a to jak v rámci British Airways, tak i v rámci aliance Oneworld. Opačnou taktiku má společnost Wizz Air, která nenabízí přepravu Hub and Spoke, ale pouze přepravu z bodu do bodu. S tím je spojená skutečnost, že nenabízí žádné přípoje a zbavuje se odpovědnosti za nestihnutí navazujícího letu. Neposkytování návaznosti letů je nevýhodné pro cestující, protože si musí při každém letu odbavit zvlášť zavazadlo a nemají zajištěnou kompenzaci v případě nestihnutí navazujícího letu.

Tabulka 2 – Porovnání sítě linek

Sít linek	British Airways	Wizz Air
Volba letiště	primární letiště	sekundární letiště
Vytíženost letadel	11,08 h/den	12,44 h/den
Realizace přepravy	Hub and Spoke	z bodu do bodu
Návaznost spojů	ano	ne

5.2 Letadlový park

Do letadlového parku lze zařadit rozdíly, které se týkají flotily, staří letadla a cestovních tříd.

Flotila letadel

Z tabulky č. 3 je možné vidět, že British Airways nabízí různé velikosti letadel, a tím dokáže optimalizovat letadlové kapacity nasazené na jednotlivé linky. Pro kratší lety využívá menší letadla a pro dlouhé lety, které odlétají z hubu, ty největší. Pro British Airways je to výhodné, protože pokud poklesne zájem na určité trase, může změnit typ letadla. Ale na druhé straně tolik typů letadel vyžaduje hodně mechaniků a letového personálu, kteří musí být vyškolení na každý typ zvlášť. Wizz Air nakupuje pouze standardizovanou flotilu letadel. Šetří tím při nákupu, protože může dostat množstevní slevu, a především při školení jak mechaniků, tak pilotů, kteří jsou vyškolení pouze na určité typy letadel. Nicméně oproti British Airways nemůže Wizz Air změnit typ letadla, pokud je snížený zájem o nějakou trasu.

Průměrné stáří letadel

Z tabulky č. 3 lze také vidět, že průměrné stáří flotily British Airways je 12,6 let. Z toho vyplývá, že musí vynaložit vysoké náklady na opravy, protože tak stará letadla mají velkou pravděpodobnost poruchy. Náklady na časté opravy se snaží společnost snížit tím, že si většinu oprav provádí sama, a to pomocí specializovaného týmu MRO. U konkurenční společnosti je průměrné stáří flotily tři krát tak menší než u British Airways. Průměrné stáří je pouze 4 roky a Wizz Air tím snižuje náklady na opravy, které nejsou u nových letadel tak pravděpodobné.

Počet cestovních tříd

Výhodu pro cestující v cestovních třídách má British Airways, která nabízí výběr ze čtyř cestovních tříd a každý cestující si může vybrat podle toho, co mu nejvíce vyhovuje a podle svých finančních prostředků. Oproti tomu Wizz Air nabízí pouze jednu cestovní třídu s největším počtem sedaček, které se nacházejí blízko u sebe. Tím Wizz Air využije celého prostoru letadel a zvýší si příjmy, ale na úkor toho, že cestující si nemůže vybrat z více cestovních tříd.

Tabulka 3 – Porovnání letadlového parku

Letadlový park	British Airways	Wizz Air
Flotila letadel	více typů	standardizovaná
Průměrné stáří letadel	12,6 let	4 roky
Počet cestovních tříd	čtyři cestovní třídy	jedna cestovní třída

5.3 Prodej letenek a možnosti odbavení

Prodej a distribuce letenek se u obou leteckých společností moc od sebe neliší. Využívají k distribuci a prodeji stejné prostředky, ale za zprostředkování si účtují odlišné poplatky. Z tabulky č. 4 lze vidět, že obě letecké společnosti využívají vyhledávač na svých webových stránkách, který ukazuje pouze jejich lety. Wizz Air si za tuhle službu na trase Praha – Londýn účtuje administrativní poplatek v hodnotě 225 Kč, který je sice zahrnutý v ceně letenky, ale na druhé straně British Airways žádný administrativní poplatek nemá. Obě letecké společnosti využívají rovněž internetové portály a novinkou je možnost si zarezervovat letenku pomocí mobilní aplikace. Zde nastává stejná situace, že Wizz Air si za tuto službu účtuje stejný administrativní poplatek jako při rezervaci

na webových stránkách. Rezervovat letenku si lze i pomocí telefonu, avšak obě letecké společnosti za zprostředkování chtějí poplatek, který je vyšší u Wizz Air.

Podobné je to i s odbavením. Obě letecké společnosti nabízejí stejné druhy odbavení, ale odlišností jsou poplatky za tyto služby. Nejvýhodnější je u obou leteckých společností odbavení pomocí mobilní aplikace a online na webových stránkách. Je to výhodné jak pro cestující, protože toto odbavení je zdarma, tak i pro společnost, která tím ušetří za tisknutí palubní vstupenky a za obsluhující personál. Odbavení online je u British Airways k dispozici pouze 24 h před odletem, ale u Wizz Air je to 30 dnů. Dále u British Airways se lze odbavit i na letišti zdarma, nicméně Wizz Air si účtuje za toto odbavení poplatek ve výši 280 Kč.

Tabulka 4 – Porovnání prodeje letenek a odbavení

Prodej letenek a odbavení		Poplatky (v Kč)	
		British Airways	Wizz Air
Prodej letenek	Stránky spol. a aplikace	0	225
	Telefonické centrum	500	645
Odbavení	Stránky spol. a aplikace	0	0
	Na letišti pomocí check-in	0	280

5.4 Služby cestujícím

Mezi služby, které jsou poskytovány cestujícím lze zařadit zavazadla (příruční a zapsaná), občerstvení, zábavné portály a věrností program.

Zavazadla a další služby

Obě letecké společnosti poskytují cestujícím příruční zavazadlo v ceně letenky. British Airways dokonce dvě, a to o celkové maximální hmotnosti do 23 kg. Wizz Air, ačkoli jejím hlavním cílem je snížit náklady na minimum, má neomezený váhový limit. Jinak je to, ale s odbavenými zavazadly, které se u British Airways liší podle cestovní třídy nebo tarifů a u Wizz Air pouze podle tarifů. Jak již bylo řečeno, British Airways poskytuje čtyři cestovní třídy a v ekonomické třídě, ještě nabízí výběr ze tří tarifů. V této části, ale jsou popsány pouze cestovní třídy a tarify, které je možné zakoupit na trase Praha – Londýn.

V tabulce č. 5 lze vidět porovnání zavazadel a služeb v jednotlivých třídách a tarifech. Obě letecké společnosti nabízejí v ekonomické cestovní třídě tři tarify na této trase. U tarifu Basic u obou společností je rozdíl pouze ve váze příručního zavazadla. Tarif Plus od British Airways a Wizz Go jsou na stejné úrovni a odlišují se rovněž váhou příručního zavazadla, a navíc možností vybrat si sedadlo. British Airways dovoluje vybrat si sedadlo pouze do 24 h před odletem, nicméně u Wizz Air je možné vybrat si sedadlo kdykoliv. Poslední tarif obou leteckých společností je rovněž shodný ve všech poskytovaných službách kromě váhy příručního zavazadla. Z tabulky lze vyvodit, že obě letecké společnosti poskytují podobné podmínky ve shodných tarifech v oblasti zavazadel, výběru sedadla, vrácení plné náhrady při zrušení letu a změny letu.

Tabulka 5 – Porovnání služeb

Služby cestujícím	British Airways				Wizz Air		
	Ekonomická třída			Business třída	Ekonomická třída		
	Basic	Plus	Flex		Basic	Wizz Go	Wizz Plus
Příruční zavazadlo	do 23 kg	do 23 kg	do 23 kg	do 23 kg	bez limitu	bez limitu	bez limitu
Odbavené zavazadlo	ne	do 23 kg	do 32 kg	2 x 23 kg	ne	do 23 kg	do 32 kg
Výběr sedadla	ne	do 24 h před odletem	kdykoliv	kdykoliv	ne	kdykoliv	kdykoliv
Vrácení plné náhrady při zrušení letu	ne	ne	ano	ano	ne	ne	ano
Změna letu bez poplatku	ne	ne	ano	ano	ne	ne	ano

Pokud si cestující zvolí u obou společností ekonomickou třídu a tarif Basic, ale chce si přikoupit odbavené zavazadlo a zvolit sedadlo, musí si připlatit poplatek za tyto služby. Je zjištěno, že levnější nabídky na trase Praha – Londýn nabízí Wizz Air, která za odbaveného zavazadla online do 23 kg si účtuje 445 Kč a za zvolení sedadla od 125 Kč do 305 Kč v závislosti na tom, kde se sedadlo nachází. British Airways chce více než dva krát tolik za odbavené zavazadlo, a to 1 120 Kč a za zvolení sedadla 225 Kč.

Občerstvení

K poskytovaným službám samozřejmě patří i občerstvení během letu. Obě letecké společnosti v ekonomické třídě na trase Praha – Londýn neposkytují občerstvení, ale cestující si ho musí zakoupit, jak je vyobrazeno v tabulce č. 6. Výjimkou jsou lety u British Airways, které jsou delší než 5 hodin, kde občerstvení je již poskytováno. Kromě snížení nákladů za jídlo to přináší i oběma leteckým společnostem výnosy, které jsou dány větším prostorem pro sedačky místo kuchyňky a nákupem jídla od cestujících. Snížení nákladů je i pomocí menšího počtu palubních průvodčích. V Business třídě od British Airways je již občerstvení poskytováno v ceně letenky.

Zábavné portály

Mezi další poskytované služby patří zábavné portály. V tomto ohledu je na tom lépe British Airways, která nabízí na zvolené trase zábavné portály v Business třídě, jak lze vidět z tabulky č. 6. To Wizz Air v žádných letadlech zábavné portály ani jiné technické vymoženosti neposkytuje, protože je to příliš nákladné.

Věrnostní program

Poslední službou je nabídka věrnostního programu. U British Airways je každému členovi při rezervaci nabízen věrnostní program a členství je zadarmo. U konkurenční společnosti není nabízen žádný věrnostní program, ale Wizz Air se přesto snaží si vytvářet vlastní dva programy. Sice členství není zadarmo, ale při častém létání nebo požadavku na zvýšený komfort se určitě vyplatí.

Prvním programem je WIZZ Discount Club, který stojí na rok 840 Kč. Každý člen dostane výhody ve formě slevy 280 Kč na každý let, který je dražší než 560 Kč. Dále slevu 140 Kč na odbavené zavazadlo zakoupené on-line a může i získat přístup k speciálním slevám v rámci Wizz Air.

Dalším programem je Privilege Pass, který lze zakoupit za 5 500 Kč na rok. Držitel tohoto programu má možnost si při každém letu vybrat sedadlo, je mu umožněn přednostní nástup na palubu a sebou do letadla si může vzít místo malého příručního zavazadla, které je běžně v ceně letenky, velké příruční zavazadlo bez poplatků.

Tabulka 6 – Porovnání poskytovaných služeb cestujícím

Poskytované služby	British Airways		Wizz Air
	Ekonomická třída	Business třída	
Občerstvení	ne	ano	ne
Zábavné portály	ne	ano	ne
Věrnostní program	ano	ano	ne

5.5 Poplatky

Obě letecké společnosti poskytují tarify nebo cestovní třídy, kde změna či zrušení letu je v ceně letenky. Rovněž u obou leteckých společností jsou tarify, kdy za tyto služby jsou účtovány poplatky. V tabulce č. 7 lze vidět poplatky u tarifů, které nemají tyto služby v ceně letenky. Jedná se o poplatky za změnu letu, zrušení letu a změnu jména, které se v některých případech liší podle toho, jestli byly realizovány buď online na webových stránkách nebo pomocí telefonu. Z tabulky lze rovněž vyčíst, že ceny jsou o hodně nižší u British Airways, která za změnu jména si neúčtuje žádný poplatek a za změnu letu a zrušení jen přiměřeně velký. Wizz Air má o hodně vyšší poplatky pro všechny zmíněné služby, a navíc ke každému požadavku pomocí telefonu si účtuje jednorázový příplatek 420 Kč.

Tabulka 7 – Porovnání poplatků

Poplatky za	V Kč			
	British Airways		Wizz Air	
	Online	Telefon	Online	Telefon
Změna letu	0	750	50 % z ceny letenky	50 % z ceny letenky + 420
Změna jména	0	0	1 255	1 255 + 420
Zrušení letu	350	750	1 680	1 680 + 420

Ale pokud se cestující chce vyhnout u Wizz Air vysokým poplatkům za různé změny, tak si může zakoupit balíček Wizz Flex za 275 Kč na jednoho cestujícího. Balíček umožňuje změnit čas letu 3 hodiny před zahájením cesty nebo trasu letu a cestujícímu nebudou účtovány žádné poplatky, ale pouze rozdíl ve vyšší tarifě. Lety lze rovněž zrušit nejpozději do 3 hodin před naplánovaným časem odletu a cestující dostane všechny peníze zpět na účet Wizz.

Další poplatky jsou spojené se společností Wizz Air, která umožňuje cestujícímu dokoupit různé služby, aby se cítil více komfortně. Při rezervaci je možné si zakoupit přednostní nástup, který stojí 140 Kč, rychlé odbavení za pouhých 110 Kč, nebo možnost využít exkluzivních salónek v Budapešti nebo Katovicích, kde je poskytováno občerstvení Wi-fi atd. za 550 Kč.

5.6 Cena letenky

Pro srovnání cen je vybrán let z Prahy do Londýna, a to v pátek 10. 3. 2017 a v pátek 5. 5. 2017 pro jednu dospělou osobu. British Airways pro oba termíny nabízí výběr z ekonomické třídy, kde je možné si vybrat ze tří tarifů nebo business třídu. Wizz Air nabízí pouze výběr ze tří tarifů v ekonomické třídě. Bylo zjištěno, že British Airways vypravuje z Prahy denně 4 letadla a Wizz Air pouze jedno v 18:35.

V tabulce č. 8 jsou vidět jednotlivé tarify a ceny obou leteckých společností dva týdny před odletem na zvolené trase. Tarify na stejné úrovni se v oblasti zavazadel, výběru sedadla, změny letenky a občerstvení moc od sebe neodlišují. Až na Business třídu od British Airways, která poskytuje o hodně větší komfort, občerstvení a zábavné portály v ceně letenky. Proto jsou jednotlivé ceny porovnány podle tarifů.

V tabulce jsou ceny již s administrativními poplatky v nabízených časech a tarifech či třídách. Na první pohled je patrné, že levnější jsou letenky u Wizz Air. Největší je rozdíl v Basic tarifu, kde letenka od British Airways je pět krát dražší než u Wizz Air. Rovněž z tabulky lze vidět, že u British Airways se cena také mění podle zvoleného času, ale jen v tarifu Basic a Plus. V tarifu Flex a Business třídě je cena stejná, a to bez ohledu na zvolený čas.

Tabulka 8 – Porovnání cen letenek 10. 3. 2017

Cena za letenku	V Kč						
	Basic BA	Basic Wizz	Plus BA	Wizz Go	Flex BA	Wizz Plus	Business BA
V 19:35 a 18:35	6 167	1 209	6 667	1 764	11 121	2 354	12 854
V 14:20	4 958	-	5 458	-	11 121	-	12 854
V 11:05	4 958	-	5 458	-	11 121	-	12 854
V 7:00	3 177	-	3 677	-	11 121	-	12 854

I když Wizz Air si účtuje větší poplatky za prodej letenek, odbavení, změnu letu, jsou ceny i tak o hodně výhodnější u Wizz Air. A cestující, který chce během letu větší komfort, si může jednotlivé služby doplatit, a navíc mít alespoň srovnatelné pohodlí v oblasti odbavení, nástupu a využití salónku jako v Business třídě od British Airways, ale za o hodně nižší cenu. S tím rozdílem, že u Wizz Air cestující nebude mít nikdy tak velké soukromí a nebude mu poskytováno jídlo během letu v ceně letenky a zábavné portály.

O trochu jiná situace je v termínu 5. 5. 2017 dva měsíce před odletem. Wizz Air nabízí rovněž levnější letenky než British Airways, ale v Basic tarifu je cena vyšší pouze dva a půl krát než u Wizz Air, jak lze vidět v tabulce č. 9. Což je velký skok oproti termínu 10. 3. 2017, kde ceny letenek byly až pět krát tak vysoké. Nicméně v tarifu Flex a Business třídě od British Airways jsou ceny pořád stejné bez ohledu na termín odletu. Lze si také všimnout, že delší dobu před odletem se nemění ceny podle hodiny odletu, ale jsou ve všech tarifech přesně stanoveny. Všechny rozdíly cen letenek jsou dány tím, že každá letecká společnost má jinou taktiku ve tvoření ceny.

Tabulka 9 – Porovnání cen letenek 5. 5. 2017

Cena za letenku	V Kč						
	Basic BA	Basic Wizz	Plus BA	Wizz Go	Flex BA	Wizz Plus	Business BA
V 18:35 a 20:20	2 517	1 079	3 017	1 634	11 115	2 224	12 854
V 17:15	2 517	-	3 017	-	11 115	-	12 854
V 13:40	2 517	-	3 017	-	11 115	-	12 854
V 6:50	2 517	-	3 017	-	11 115	-	12 854

British Airways sazí na taktiku, že u tarifu Flex a v Business třídě je cena letenky přesně stanovena a nemění se časem, dnem v týdnu ani dobou odletu. Což zajišťuje British Airways pořád stejné příjmy, a to bez ohledu na to, jestli jsou již nějaká místa obsazená.

U tarifu Basic a Plus od British Airways je zvolená úplně jiná taktika, která závisí na tom, kolik míst je již prodaných, a jak se blíží termín odletu. Nejvyšší cena letenky je těsně před odletem. Např. cena letenky den před odletem, a to 28. 2. 2017 stála v Basic tarifu 9 090 Kč a poté se postupně snižovala. Jak bylo zjištěno nejmenší možná cena, je poskytnuta nejdříve měsíc a půl před odletem a poté zůstává u British Airways v určitém rozmezí. Rozmezí je dáno v závislosti na dnu v týdnu. Nejvyšší cena letenky je o víkendech a nejnižší je ve středu. Ceny letenky u British Airways musí být také v souladu s IATA.

Wizz Air má pouze jednu taktiku pro všechny tarify, a to snížit náklady na nejnižší úroveň. Nejvyšší cena letenky je těsně před odletem. Např. 27. 2. 2017 letenka na 28. 2. 2017 stála 2 999 Kč a poté se postupně snižovala. Snižování u této společnosti není tak jednoduché. Protože dopravce si sám stanovuje, v jakém okamžiku bude cena letenky nejlevnější, a navíc ji může i libovolně měnit. Důkazem je, že u Wizz Air je cena letenky v období velikonočních svátků o hodně zvýšená a dosahuje až kolem 5 000 Kč.

5.7 Výhody a nevýhody vybraných leteckých společností

Tato kapitola shrne hlavní výhody a nevýhody obou leteckých společností, a to z pohledu cestujícího.

British Airways

Hlavní výhody jsou:

- realizace přepravy Hub and Spoke (možnost návazných spojů),
- primární letiště (lepší dostupnost do centra),
- více cestovních tříd a tarifů,
- odbavení a prodej letenek ve většině případů bez poplatků,
- poskytování zábavných portálů, občerstvení a věrnostního programu,
- nízké poplatky za změny k letu.

Hlavní nevýhody jsou:

- vysoká cena letenky,
- neposkytování občerstvení v ekonomické třídě do 5 h letu.

Wizz Air

Hlavní výhody jsou:

- nízká cena letenky,
- výběr z více tarifů v ekonomické třídě,
- dokoupení služeb navíc (přednostní odbavení a nástup, salónky na letišti),
- poskytování programů a výhodných balíčků.

Hlavní nevýhody jsou:

- realizace přepravy z bodu do bodu (neposkytuje návaznost spojů),
- sekundární letiště (špatná doprava do centra),
- neposkytování více cestovních tříd,
- odbavení na letišti je zpoplatněno,
- neposkytování zábavných programů, občerstvení a věrnostních programů,
- vysoké poplatky za změny k letu.

6 Dotazník

Hlavním cílem dotazníku je srovnání kvality služeb v osobní letecké dopravě a vyhodnocení poslouží pro porovnání služeb nízkonákladových a klasických společností. Předtím, než byl dotazník vypracován, byly sestaveny tři hypotézy, které po vyhodnocení dotazníku budou potvrzeny či vyvráceny.

První hypotéza: Lidé upřednostňují nízkonákladové společnosti, protože jejich hlavní kritérium při výběru letenky je cena.

Druhá hypotéza: Většina klasických společností poskytuje služby, jako je výběr z více cestovních tříd, občerstvení a zábavné portály oproti nízkonákladovým společnostem.

Třetí hypotéza: U většiny nízkonákladových společností je výběr sedadla, odbavené zavazadlo a odbavení za poplatek a celkově jsou u nízkonákladových společností poplatky častější než u klasických společností.

6.1 Sestavení dotazníku

Podle kritérií kvality a těchto tří hypotéz byl sestaven dotazník, který je celý možné vidět v příloze č. 3. V prvním okruhu jsou řazeny otázky osobní, které se týkají věku, pohlaví, počtu letů a důvodu využití letecké dopravy. Dále jsou i v prvním okruhu otázky, které souvisejí s první hypotézou. V druhém okruhu jsou otázky, které po vyhodnocení potvrdí či vyvrátí druhou a třetí hypotézu. Otázky jsou vytvořeny podle kritérií kvality, mezi které patří dostupnost letenek, poskytované služby (občerstvení, zábavné portály, cestovní třídy) a flexibilita. Flexibilita se týká možností vybrat si sedadlo, možností odbavení, zavazadel a jejich váhového rozmezí. V posledním, a to třetím okruhu jsou uvedeny otázky související se spolehlivostí letecké společnosti a celkovou spokojeností [24].

V dotazníku jsou použity 3 druhy otázek. Nejčastějším typem jsou uzavřené otázky, ve kterých respondent vybírá pouze z předepsaných variant. V některých případech bylo použito větvení dotazníku, které umožní podle odpovědi rozčlenit respondenty tak, aby odpovídali pouze na otázky, které jsou pro ně určené. Dalším typem jsou polouzavřené otázky, kdy respondent vybírá z předepsaných variant, ale pokud mu žádná odpověď nevyhovuje, může dopsat vlastní. Posledním typem v dotazníku je otázka pořadová, kdy dotazovaný určuje přímo pořadí variant podle důležitosti.

Dotazník byl vytvořen 21. 2. 2017 na stránce Vyplň to, která se specializuje na internetové průzkumy, sběr a shromažďování informací a trval do 12. 3. 2017. Byl uveřejněn pouze na internetových stránkách, nicméně aby se předešlo vícenásobnému vyplňování jedné osoby, byla nastavena unikátnost IP adresy, která měla za úkol zvýšit kvalitu průzkumu. K vyhodnocení byla vytvořena tabulka v programu Microsoft Excel, která zaznamenala všechny odpovědi od respondentů [35].

6.2 Vyhodnocení prvního okruhu

První čtyři otázky byly osobního typu a popisují souhrnný přehled těch, kteří odpověděli na dotazník. Výzkumu se zúčastnilo dohromady 91 respondentů, přičemž polovina byla ve věkové kategorii od 15 do 25 let (51,65 %). Další významnou skupinou byli respondenti od 25 do 45 let (36,26 %) a poslední malou skupinou byla věková kategorie od 45 let a více (12,09 %). Na dotazník odpovědělo 54 žen a 37 mužů. Další otázky byly vyhodnoceny i graficky a jsou k vidění v příloze č. 4.

Otázka č. 3

Tato otázka měla zjistit, kolikrát v životě respondenti letěli. Nejvíce respondentů odpovědělo, že letělo 6 až 10krát (45,05 %). Další nejčastější odpovědí bylo 3 až 5krát (26,37 %) a poté následovala skupina dotazovaných, kteří letěli více než 10krát (18,68 %). Na posledním místě byli respondenti, kteří často nelétají (9,89 %).

Otázka č. 4

Tato otázka byla zaměřena na nejčastější důvod leteckých cest. Nejčastějším důvodem byla dovolená (73,63 %). Poté s obrovským odstupem pracovní cesta (18,68 %) a na posledním místě ze zvolených odpovědí byla návštěva známých (5,49 %). Dva respondenti si zvolili svou odpověď, kterou bylo sportovní létání (2,2 %).

S ohledem na otázku č. 5 nejčastější odpovědi u respondentů, kteří častěji využívají klasické společnosti, byla dovolená, kterou označila skoro půlka respondentů (47,22 %). Na dalším místě byla pracovní cesta (41,67 %) a po dvou hlasech dostala návštěva známých (5,56 %) a sportovní létání (5,56 %).

U respondentů, kteří častěji využívají nízkonákladové společnosti, byl poměr výraznější. Dovolená byla taky nejčastější odpovědí, ale s více hlasy (90,91 %). Na druhém místě byla návštěva známých (5,45 %) a poslední místo získala pracovní cesta, kterou označilo nejméně respondentů (3,64 %). Tzn., že respondenti využívají letecké společnosti převážně na dovolenou.

Otázka č. 5 a 6

Otázka č. 6 zjišťovala, jestli respondenti využívají častěji nízkonákladové nebo klasické společnosti. Více respondentů odpovědělo, že využívá častěji nízkonákladové společnosti (60,44 %), a tím se potvrdila první část první hypotézy.

K potvrzení celé hypotézy to ovšem nestačí. Takže musela být důkladně vyhodnocena i otázka č. 5, kde respondenti museli seřadit od nejdůležitějšího (1) po nejméně důležité (4), podle čeho si vybírají letenku. Z tabulky č. 10 lze vidět, že nejdůležitější byla pro respondenty cena a nejméně důležitá byla letecká společnost při výběru letenky.

Tabulka 10 – Hlavní kritéria při výběru letenky

Odpovědi	Pořadí				Celkem respondentů	Průměrné pořadí
	1	2	3	4		
Cena	62	15	11	3	91	1,505
Poskytované služby	20	25	29	17	91	2,473
Letecká společnost	0	11	20	60	91	3,538
Blízkost letiště	9	40	31	11	91	2,484

Otázka byla ještě jednou vyhodnocena, a to pouze pro respondenty, kteří častěji využívají klasické společnosti a poté nízkonákladové. Obě tabulky s výsledky jsou v příloze č. 5. U respondentů, kteří preferují klasické společnosti, se celkové pořadí úplně změnilo. Nejdůležitější byly poskytované služby, poté cena a na třetím místě byla blízkost letiště. Nejméně důležitá pro respondenty byla také letecká společnost.

U respondentů, kteří upřednostňují nízkonákladové společnosti, byla nejdůležitější cena, kterou označilo 51 respondentů z 55. Zbylí 4 respondenti označili blízkost letiště jako nejdůležitější.

Po vyhodnocení těchto dvou otázek je potvrzena celá první hypotéza, která zní: „Lidé upřednostňují nízkonákladové společnosti, protože jejich hlavní kritérium při výběru letenky je cena.“

6.3 Vyhodnocení druhého okruhu

V druhém okruhu jsou otázky, které souvisejí s dostupností letenek, poskytovanými službami a flexibilitou leteckých společností. Otázky jsou vyhodnoceny zvlášť podle toho, jestli respondenti častěji využívá nízkonákladové nebo klasické společnosti a vzájemné hodnoty jsou porovnány. Pro lepší orientaci je u respondentů, kteří častěji využívají klasické společnosti, dále jen napsáno klasická společnost a totéž platí pro respondenty, kteří preferují nízkonákladové společnosti. Všechny otázky jsou vyhodnoceny i graficky a grafy se nacházejí v příloze č. 6.

Otázka č. 7

Tato otázka zkoumala, kde respondenti nejčastěji nakupují letenky. U klasických společností to bylo nejčastěji na webových stránkách leteckých společností, kde jsou pouze nabídky vybrané letecké společnosti (44,44 %). Další způsob byl rovněž na webových stránkách, ale kde jsou nabídky od všech aerolinek (27,78 %). Stejný počet hlasů dostala i odpověď v cestovní kanceláři (27,78 %). Opačná situace byla u nízkonákladových společností, kde první místo získala odpověď na webových stránkách, které se specializují na výběr letenky (67,27 %). Druhý nejčastější způsob byl na webových stránkách leteckých společností (25,45 %) a na posledním místě byla koupě přes cestovní kancelář (7,27 %).

Touto otázkou je stanoven první rozdíl. Respondenti, kteří častěji využívají klasické společnosti nejčastěji nakupují letenky na webových stránkách leteckých společností oproti respondentům, kteří častěji využívají nízkonákladové společnosti, kde nejčastější způsob nákupu letenky je na webových stránkách, které se specializují na výběr letenky.

Otázka č. 8

Touto otázkou bylo zjištěno, jestli se respondenti setkali s nečekanými poplatky při rezervaci nebo na letišti. Otázka je filtračního typu tzn., pokud respondent zvolí ano → otázku č. 9, ne → otázku č. 10. U klasických společností byla situace docela jednoznačná. Více než tři čtvrtiny respondentů odpověděly, že se nesetkaly s nečekanými poplatky (83,33 %). Jinak to bylo u nízkonákladových společností, kde stav byl skoro vyrovnaný, ale odpověď, že se respondenti nesetkali s nečekanými poplatky, dostala menší polovinu hlasů (47,27 %).

Z této otázky plyne závěr, že u většiny nízkonákladových společností se respondenti setkali s nečekanými poplatky, a tím je potvrzen jeden bod třetí hypotézy.

Otázka č. 9

Navazující otázka č. 9 měla za úkol podrobně zjistit, za co respondenti platili poplatky. U klasických společností na tuto otázku odpovídalo pouze 6 lidí a 4 z toho odpověděli, že poplatky byly za výběr sedadla (66,67 %). Po jednom hlasu dostal administrativní poplatek (16,67 %) a poplatek za změnu letu (16,67 %). U nízkonákladových společností odpovídalo 29 respondentů a škála odpovědí byla rozsáhlejší. Skoro polovina uchazečů zvolila odpověď, že se setkala s nečekanými poplatky za výběr sedadla (47,27 %). Na další příčce byl administrativní poplatek (30,91 %) a dále poplatek za check-in na letišti (14,55 %). Po dvou hlasech dostal poplatek za změnu letu (3,63 %) a překročení hmotnosti u zavazadla (3,63 %).

Z této otázky vyplývá, že nejvíce uchazečů se setkala s nečekanými poplatky za výběr sedadla bez ohledu na to, jaký typ letecké společnosti využívají.

Otázka č. 10

Tato otázka zjišťovala, jestli si respondenti mohli během rezervace zvolit z více cestovních tříd. Již v teorii bylo řečeno, že jeden z hlavních znaků klasických společností je poskytování více cestovních tříd a tato teorie byla i ověřena. Skoro tři čtvrtiny respondentů odpověděly, že si během rezervace mohly zvolit z více cestovních tříd (72,22 %). Přesně naopak to bylo u low cost dopravců, kdy pouze čtvrtina respondentů si mohla zvolit z více cestovních tříd (27,27 %).

Z výsledků je patrné, že u klasických společností je větší pravděpodobnost si vybrat z více cestovních tříd než u nízkonákladových, a tím je potvrzena jedna část druhé hypotézy.

Otázka č. 11

Tato otázka zkoumala, jestli si respondenti mohli během rezervace zvolit sedadlo. U klasických společností více než tři čtvrtě respondentů odpovědělo, že volba sedadla byla v ceně letenky (77,78 %). Další respondenti odpověděli, že volba nebyla možná (13,89 %) a poslední možnost pouze s příplatkem k letence dostala nejméně hlasů (8,33 %). Opět jiná situace je u low cost dopravce. Na prvním místě byla odpověď ano, ale pouze s příplatkem, kterou označilo 37 účastníků (67,27 %). Na druhém místě byla odpověď, že volba sedadla nebyla možná (25,46 %) a na posledním místě byla odpověď, že volba sedadla byla v ceně letenky (7,27 %).

Z této otázky vyplývá, že u většiny nízkonákladových společností je nutno si zaplatit za výběr sedadla, a tím je potvrzen jeden bod třetí hypotézy.

Otázka č. 12

Touto otázkou bylo zjištěno, jakou maximální hmotnost mohli mít respondenti u příručního zavazadla. U klasických společností skoro půlka dotazovaných zvolila odpověď do 15 kg (47,22 %). Na druhé příčce byla odpověď od 15 kg a více (38,89 %) a poslední místo získala odpověď do 8 kg (13,89 %). U nízkonákladových společností nejvíce hlasů dostala také odpověď do 15 kg (47,27 %), ale druhé a třetí místo nebylo stejné. Druhá nejčastější odpověď byla do 8 kg (45,45 %) a odpověď nad 15 kg získala nejmenší počet hlasů (7,27 %).

Z této otázky lze vyvodit, že u obou leteckých společností respondenti nejčastěji museli mít příruční zavazadlo do 15 kg.

Otázka č. 13

Byla rovněž otázka na zavazadla, ale již odbavená. Zaobírala se, jestli bylo odbavené zavazadlo v ceně letenky. U klasických společností většina dotazovaných odpověděla, že odbavené zavazadlo bylo v ceně letenky (97,22 %). Ve srovnání s nízkonákladovými společnostmi stejnou odpověď zvolila pouze více než čtvrtina dotazovaných (30,91 %).

Již v teoretické části bylo řečeno, že klasické společnosti oproti nízkonákladovým poskytují odbavená zavazadla v ceně letenky a touto otázkou se to i empiricky ověřilo, a navíc se potvrdil jeden z bodů z třetí hypotézy.

Otázka č. 14

Tato otázka se ptala respondentů, jaký typ odbavení využívají nejčastěji na svých cestách. U klasických společností bylo nejčastější odpovědí na letišti na přepážce check-in (83,33 %). Odpovědi online a na letišti pomocí kiosku dostaly stejný počet hlasů (8,33 %). U low cost společností bylo rovněž nejčastějším způsobem odbavení na přepážce check-in, ale s méně hlasy (56,36 %). Druhou nejčastější odpovědí bylo odbavení online (36,36 %) a poslední místo získala odpověď na letišti pomocí kiosku (7,27 %).

Z této otázky vyplývá, že respondenti nejčastěji využívají odbavení check-in na letišti. Dále je u nízkonákladových společností populárnější odbavení online než na letišti pomocí kiosku.

Otázka č. 15

Otázka č. 14 není tak podstatná, protože hlavně navazuje na otázku č. 15, která se věnovala tomu, jestli odbavení bylo zpoplatněno. U obou preferujících leteckých společností nejvíce hlasů dostala odpověď, že odbavení nebylo zpoplatněno. Ale u klasických společností tuhle odpověď zvolili skoro všichni dotazovaní (91,67 %). U konkurenčního typu společnosti situace nebyla tak výrazná a odpověď, že odbavení nebylo zpoplatněno, zvolilo méně odpovídajících (70,91 %). Pro větší přehlednost byla sestavena tabulka č. 11, která ukazuje, jaké druhy odbavení byly zpoplatněny. Z tabulky lze vidět, že odbavení bylo zpoplatněno pouze na letišti na přepážce check-in, a to o dost více u respondentů, kteří upřednostňují nízkonákladové společnosti. U klasických společností bylo odbavení zpoplatněno pouze u třech odpovídajících.

Tabulka 11 – Zpoplatněné druhy odbavení

Druh odbavení	Klasické společnosti		Nízkonákladové společnosti	
	Zpoplatněno	Nezpoplatněno	Zpoplatněno	Nezpoplatněno
Na letišti na přepážce check-in	3	27	16	15
Online	0	3	0	20
Na letišti pomocí kiosku	0	3	0	4

Z otázky č. 15 lze vyvodit závěr, že zpoplatněné odbavení je častější u nízkonákladových společností. Bez ohledu na typ letecké společnosti, je zpoplatněné odbavení pouze na přepážce check-in a jiný druh odbavení není zpoplatněn. Tzn., že třetí bod třetí hypotézy, je vyvrácen, protože se neprokázalo, že u většiny nízkonákladových společností je odbavení zpoplatněno.

Otázka č. 16 a 17

Tyto otázky souvisely se službami během letu a slouží k vyhodnocení druhé hypotézy. Druhá hypotéza je rozdělena na tři body. První bod, který se týká výběru z více cestovních tříd u klasických společností, byl již potvrzen. Dalším bodem je poskytování občerstvení u klasických společností během letu. Po vyhodnocení otázky č. 16 je druhý bod hypotézy rovněž potvrzen, protože skoro všichni respondenti, kteří preferují klasické společnosti, označili, že jim bylo poskytnuto občerstvení (94,44 %). U respondentů, kteří upřednostňují nízkonákladové společnosti, je situace opačná. Stejnou odpověď, zvolila pouze jedna pětina dotazovaných (21,82 %).

K potvrzení celé hypotézy to ale nestačí, protože musí být vyhodnocen poslední bod, který se věnuje poskytování zábavných portálů u klasických společností. Situace je podobná jako v otázce č. 16 s tím rozdílem, že není tak jednoznačná. U klasických společností nejvíce dotazovaných odpovědělo, že jim byly poskytnuty zábavné portály (77,78 %), ale u nízkonákladových společností, zvolili tutéž odpověď pouze 4 respondenti (7,27 %).

Z těchto dvou otázek vyplývá, že u nízkonákladových společností je menší pravděpodobnost dostat občerstvení a využívat zábavné portály než u klasických společností, kde tyto služby jsou skoro samozřejmostí. To ve výsledku znamená, že celá druhá hypotéza je potvrzena.

Otázka č. 18

Tato otázka byla rovněž zaměřena na zavazadla, ale v jiném pojetí než doposud. Konkrétně souvisí se zavazadly během přestupu. Na výběr byly tři možnosti. První možností bylo, že zavazadla si respondent nechal při přestupu v letadle a letecká společnost se postarala o přeložení. Druhou možností bylo, že respondent si musel zavazadla vyzvednout a znovu je odbavit a třetí možností bylo, že respondent nevyužívá lety s přestupem. U klasických společností první možnost dostala nejvíce hlasů (63,89 %) a u svého konkurenčního typu stejná odpověď dostala o hodně méně hlasů (20 %).

Z těchto dvou hodnot lze usuzovat, že klasické společnosti se při přestupu postarají o zavazadla oproti nízkonákladovým společnostem.

6.4 Vyhodnocení třetího okruhu

Tyto poslední tři otázky jsou sestaveny podle kritéria kvality a zaměřují se na spolehlivost a spokojenost s leteckou společností.

Otázka č. 19 a 20

Otázkou č. 19 bylo zjištěno, zda se ruší lety. Tato otázka je filtračního typu tzn., pokud respondent odpoví ano → otázka č. 20, ne → otázka č. 21. Celkově pouze 15 respondentů zvolilo odpověď, že se setkali se zrušením letu (16,48 %). Z toho 8 hlasů je u odpovídajících, kteří upřednostňují klasickou společnost a zbylých 7 u konkurenčního typu společnosti.

Důležitější byla otázka č. 20, která se věnovala kompenzaci za zrušení letu. Nejčastěji respondenti zvolili odpověď, že letecká společnost poskytla jiný let do stejné destinace a tato odpověď dostala po 4 hlasech u obou upřednostňujících leteckých společností. Druhou nejčastější odpovědí bylo, že respondenti dostali ubytování zdarma a poslední odpovědi, která dostala pouze u obou preferujících leteckých společností po 1 hlase, byla možnost, že kompenzace nebyla poskytnutá.

Z těchto dvou otázek lze tvrdit, že zrušení letu ze strany letecké společnosti není moc časté a nezávisí na typu letecké společnosti, ale spíše na jiných kritériích a stejně to je i s kompenzací za zrušení letu.

Otázka č. 21

Tato otázka měla zjistit, jestli jsou respondenti spokojeni se službami leteckých společností. Pouze 3 respondenti odpověděli, že nebyli spokojeni s poskytovanými službami (3,29 %). Z toho 1 respondent upřednostňoval klasickou společnost a 2 nízkonákladovou. Po prozkoumání těchto tří dotazníků bylo zjištěno, že nespokojenost souvisí s nečekanými poplatky, zrušením letu a neposkytnutí kompenzace při zrušení letu.

Závěr z této otázky je, že skoro všichni dotazovaní byli spokojeni se službami leteckých společností, kromě respondentů, kteří se setkali s nečekanými poplatky a zrušením letu.

6.5 Souhrnné vyhodnocení dotazníku

Již během vyhodnocení jednotlivých otázek bylo zmíněno, které hypotézy jsou potvrzeny nebo vyvráceny, a tato podkapitola tyto výsledky shrne.

Po vyhodnocení otázek z prvního okruhu bylo zjištěno, že první hypotéza je potvrzena a zní: „Lidé upřednostňují nízkonákladové společnosti oproti klasickým společnostem, protože jejich hlavním kritériem při výběru letenky je cena“. K potvrzení této hypotézy byly důležité otázky č. 5 a 6. Otázka č. 5 zjišťovala, podle čeho si respondenti vybírají letenku, a je vyhodnocena v tabulce č. 10. Otázka č. 6 měla zjistit, jaký typ letecké společnosti respondenti využívají nejčastěji ke svým cestám, a je graficky vyhodnocena v příloze č. 4.

Po vyhodnocení otázek z druhého okruhu je potvrzena i druhá hypotéza, která se zabývá poskytovanými službami. Celá hypotéza zní: „Většina klasických společností poskytuje výběr z více cestovních tříd, občerstvení a zábavné portály oproti nízkonákladovým společnostem.“ Pro tuto hypotézu byly důležité otázky č. 10, 16 a 17, které jsou všechny graficky vyhodnoceny v příloze č. 6.

Vyhodnocením otázek z druhého okruhu byla rovněž vyhodnocena i třetí hypotéza, která zní: „U většiny nízkonákladových společností je výběr sedadla, odbavené zavazadlo a odbavení za poplatek a celkově jsou poplatky u nízkonákladových společností častější než u klasických společností.“ Body hypotézy, které souvisejí s výběrem sedadla, odbaveným zavazadlem a celkovými poplatky, jsou potvrzeny, jak lze vidět v příloze č. 6, a to u otázek č. 8, 11, 13. Ale bod spojený s odbavením je vyvrácen, jak lze vidět v příloze č. 6 u otázky č. 15. Je to dáno tím, že u většiny respondentů, kteří častěji využívají nízkonákladové společnosti, není odbavení za poplatek. Po prozkoumání dalších otázek bylo zjištěno, že odbavení je zpoplatněno pouze na letišti na přepážce check-in.

Tzn. aby byla hypotéza potvrzena, musela by být ve tvaru: „U většiny nízkonákladových společností je výběr sedadla, odbavené zavazadlo a check-in odbavení za poplatek a celkově jsou poplatky u nízkonákladových společností častější než u klasických společností.“

Pro přehled byla vytvořena tabulka č. 12, která ukazuje nejčastější odpovědi na otázky z dotazníku a zaměřuje se na odpovědi od respondentů, kteří častěji využívají buď klasické nebo nízkonákladové společnosti.

Tabulka 12 – Souhrnné nejčastější odpovědi z dotazníku

Otázky v dotazníku	Klasické společnosti	Nízkonákladové společnosti
Nejčastější důvod leteckých cest	dovolená	dovolená
Hlavní kritérium při výběru letenky	poskytované služby	cena
Nejčastější způsob nákupu letenky	web. stránky společností	specializované web. stránky
Nečekané poplatky na letišti	menší pravděpodobnost	větší pravděpodobnost
Za co byly tyhle nečekané poplatky	výběr sedadla	výběr sedadla
Volba z více cestovních tříd	ano	ne
Volba sedadla v ceně letenky	ano	ne
Max. hmotnost příručního zavazadla	do 15 kg	do 15 kg
Odbavené zavazadlo ceně letenky	ano	ne
Nejčastější druh odbavení	check-in	check-in
Odbavení za poplatek	ne	ne
Odbavení na check-in zpoplatněno	ne	ano
Občerstvení v ceně letenky	ano	ne
Zábavné portály v ceně letenky	ano	ne
Zavazadla přeložena při přestupu	ano	ne
Časté rušení letu	ne	ne
Kompenzace za zrušení letu	jiný let do stejné destinace	jiný let do stejné destinace
Spokojenost s leteckou společností	ano	ano

7 Srovnání dotazníku s porovnáním vybraných leteckých spol.

Po vyhodnocení dotazníku bylo zjištěno, že některé odpovědi v dotazníku se liší od porovnání vybraných leteckých společností, a proto v této kapitole budou popsány tyto rozdíly.

Z tabulky č. 13 lze vidět rozdílné výsledky u klasických společností. Rozdíl je ve volbě sedadla, odbaveném zavazadle, občerstvení a zábavném portálu. U British Airways jsou tyto služby nabízeny podle tarifů nebo cestovní třídy, ale z dotazníku vyplynulo, že tyto služby jsou poskytovány vždy, bez ohledu na zvolený tarif nebo cestovní třídu.

Tabulka 13 – Srovnání výsledků dotazníku s British Airways

Služby – klasické společnosti	Dotazník klasické spol.	Porovnání British Airways
Poplatky	ne	ne
Volba z více cestovních tříd	ano	ano
Volba sedadla v ceně letenky	ano	podle tarifů
Odbavené zavazadlo v ceně letenky	ano	podle tarifů
Odbavení	bez poplatků	bez poplatků
Občerstvení a zábavné portály v ceně letenky	ano	podle tarifů

Z tabulky č. 14 lze vidět rozdíly u nízkonákladových společností. Rozdíly jsou pouze ve volbě sedadla a odbaveném zavazadle v ceně letenky. V dotazníku vyšlo, že tyto služby nejsou poskytovány, ale u Wizz Air, i když je také nízkonákladovou společností, jsou tyto služby nabízeny podle tarifů. Další výsledky týkající se poplatků, cestovních tříd, občerstvení, zábavného portálu a odbavení jsou již shodné.

Tabulka 14 – Srovnání výsledků dotazníku s Wizz Air

Služby	Dotazník nízkonákladové spol.	Porovnání Wizz Air
Poplatky	ano	ano
Volba z více cestovních tříd	ne	ne
Volba sedadla v ceně letenky	ne	podle tarifů
Odbavené zavazadlo v ceně letenky	ne	podle tarifů
Občerstvení a zábavné portály v ceně letenky	ne	ne
Odbavení	zpoplatněno pouze check-in	zpoplatněno pouze check-in

8 Závěr

Cílem této práce bylo porovnat klasické a nízkonákladové letecké dopravce, provést průzkum cestujících k porovnání kvality služeb v osobní letecké dopravě a vyhodnocení tohoto průzkumu.

V dnešní době je spousta leteckých společností, a proto se první kapitola věnovala rozdělení leteckých společností podle vybraných kritérií. Jedním z kritérií bylo členění podle nabízeného produktu, kdy byly letecké společnosti rozděleny na klasické a nízkonákladové, a z tohoto rozdělení vycházely i názvy dalších dvou kapitol.

V druhé a třetí kapitole byla popsána historie, hlavní znaky a významné letecké společnosti, a to jak ve světě, tak i v ČR, zvlášť pro klasické a nízkonákladové společnosti. Z těchto kapitol bylo zjištěno, že hlavním znakem klasických společností je poskytování kompletního servisu, zatímco u nízkonákladových společností je naopak hlavním znakem neposkytování služeb navíc a snížení nákladů na nejnižší možné minimum. Lze také usoudit, že poměr nízkonákladových a klasických společností je na všech kontinentech jiný a tento poměr se mění převážně podle velikostí státu, vyspělosti a kupní síly obyvatelstva. Ale lze říci, že na většině kontinentech jsou více využívány klasické společnosti.

Cílem této práce bylo porovnat klasické a nízkonákladové společnosti. Proto z každého typu letecké společnosti byl vybrán jeden zástupce k porovnání. Za klasickou společnost byla vybrána British Airways a za nízkonákladovou Wizz Air. V následující kapitole byly obě letecké společnosti charakterizovány a následně porovnány, a to podle určitých oblastí a znaků.

První oblastí byla síť linek, která se zaměřovala na volbu letiště, realizaci přepravy a s tím související vytížení letadel a poskytování návaznosti spojů. Další oblastí byly rozdíly, které souvisely s letadlovým parkem, prodejem letenek a odbavením.

V další oblasti byly porovnány poskytované služby cestujícím, a to na trase Praha – Londýn. K poskytovaným službám lze zařadit zavazadla, výběr sedadla, změnu letu, občerstvení, zábavné portály a věrnostní program. Poslední dvě oblasti byly zaměřeny na poplatky za změny k letu a na cenu letenky, a to rovněž na trase Praha – Londýn. Dle výsledků porovnání lze říci, že cena je o hodně vyšší u British Airways, která má jinou taktiku ve stanovování cen než Wizz Air a je navíc ovlivňována IATA. Na konci této kapitoly byly popsány výhody a nevýhody obou společností z hlediska cestujícího.

Další kapitola byla věnována druhému cíli této práce, a to provedení a vyhodnocení průzkumu k porovnání kvality služeb v osobní letecké dopravě. Předtím, než byl dotazník vypracován, byly sestaveny hypotézy a podle těchto hypotéz byl následně sestaven dotazník. Otázky v dotazníku byly zaměřeny na osobní informace, častěji využívaný druh letecké společnosti, poskytované služby před i v průběhu letu, spolehlivost a spokojenost s leteckou společností.

Poté byly jednotlivé otázky vyhodnoceny graficky a potvrzeny či vyvráceny hypotézy. Na dotazník odpovědělo celkem 91 respondentů a po vyhodnocení vyšlo, že respondenti byli nejčastěji ve věku od 15 do 25 let. Nejčastěji létají za účelem dovolené a jsou spokojeni se službami letecké společnosti. K dalším otázkám se vztahují hypotézy a z těchto otázek také vychází cíl práce, kterým je porovnání kvality služeb v osobní letecké dopravě.

Dle výsledků dotazníku bylo zjištěno, že více jsou využívány nízkonákladové společnosti, protože lidé se při výběru letenky nejvíce zaměřují na cenu letenky. Dále byla odhalena skutečnost, že klasické společnosti poskytují více služeb (výběr z cestovních tříd, občerstvení a zábavné portály) oproti nízkonákladovým společnostem. Posledním zjištěním z dotazníku bylo, že u většiny nízkonákladových společností je výběr sedadla, odbavené zavazadlo a odbavení na check-in za poplatek a celkově jsou u nízkonákladových společností poplatky častější než u klasických společností.

Na konci této kapitoly byly zrekapitulovány výsledky z dotazníku a vytvořena tabulky nejčastějších odpovědí od respondentů, kteří častěji využívají klasické a poté nízkonákladové společnosti. Poslední kapitola se zaměřila na rozdílné výsledky z dotazníku s porovnáním vybraných leteckých společností.

Závěrem této práce je, že většina klasických společností poskytuje více služeb a má menší poplatky než nízkonákladové společnosti, ale za přepravu si účtují vyšší cenu letenky. Tento stav ale nemusí být dodržen vždy. Je to pouze na letecké společnosti, jaké služby bude poskytovat. Proto by každý cestující předtím, než si koupí letenku, měl zjistit, co je v ceně letenky zahrnuto a za co si musí připlatit, aby při letu nebyl překvapený, že vybraná letecká společnost neposkytuje některé služby, přestože je společností klasickou.

Seznam použité literatury

Tištěné zdroje

- [1] BÍNA, Ladislav. Provozování letecké dopravy a logistika. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2014. ISBN 978-80-7402-855-7.
- [2] CIVIL AVIATION AUTHORITY. No-frills Carriers: Revolution or Evolution? A study. Great Britain: TSO on behalf of the Civil Aviation Authority, 2006. ISBN 9780117907010.
- [3] NICCOLI, Riccardo. Historie letectví: od létajícího stroje Leonarda da Vinci po dobytí vesmíru. Čestlice: Rebo Productions, 2003. ISBN 80-7234-307-6.
- [4] PRUŠA, Jiří. Letecká doprava. Hradec Králové: Gaudeamus, 2002. ISBN 80-7041-543-6.
- [5] PRUŠA, Jiří. Svět letecké dopravy. Praha: Galileo CEE Service ČR, 2007. ISBN 978-80-239-9206-9.
- [6] PRUŠA, Jiří, a kolektiv. Svět letecké dopravy. II., rozšířené vydání. Praha: Gallileo Training, 2015. ISBN 978-80-260-8309-2.
- [7] ŽIHLA, Zdeněk. Provozování podniků letecké dopravy a letišť. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2010. ISBN 978-80-7204-677-5.

Elektronické zdroje

- [8] Airport Spotting. *Top 10 World's Largest Airlines*. [online]. 2016 [vid. 2016-12-04]. Dostupné z: <http://www.airportspotting.com/top-10-worlds-largest-airlines/>
- [9] Akční letenky.com. *Low Cost Airlines – Nízkorozpočtové letecké společnosti*. [online]. [vid. 2016-12-28]. Dostupné z: <http://www.akcniletanky.com/low-cost-airlines.htm>
- [10] British Airways Plc. Annual Report and Accounts Year ended 31 December 2016. [vid. 2017-02-05]. Dostupné z: <http://www.iairgroup.com/phoenix.zhtml?c=240949&p=irol-reportsannual>
- [11] British Airways. [online]. [vid. 2017-02-05]. Dostupné z: https://www.britishairways.com/travel/home/public/en_cz
- [12] Brno Airport. [online]. [vid. 2017-01-27]. Dostupné z: <http://www.bрно-airport.cz/>

- [13] CAPA – Centre for Aviation. *Profile on British Airways*. [online]. 2017 [vid. 2017-02-05].
Dostupné z: <https://centreforaviation.com/profiles/airlines/british-airways-ba>
- [14] CNN.com. *10 budget airlines changing Africa's skies*. [online]. 2015 [vid. 2017-02-03].
Dostupné z: <http://edition.cnn.com/2015/06/12/travel/10-budget-airlines-africa/>
- [15] České Aerolinie. *AFC – Aviation Fan Club*. [online]. [vid. 2016-11-29].
Dostupné z: <http://www.aviation-fan-club.com/csa1.htm>
- [16] České Aerolinie. [online]. [vid. 2017-02-27].
Dostupné z: http://www.csa.cz/cs/portal/homepage/cz_homepage.htm
- [17] Historie nízkonákladové letecké dopravy. *AFC – Aviation Fan Club*. [online]. [vid. 2016-12-28].
Dostupné z: http://www.aviation-fan-club.com/historie_LC-AFC.htm
- [18] Idnes.cz. *Nízkonákladové aerolinky hlásí v Praze rekord. Prvenství udržely ČSA*. [online]. 2015 [vid. 2017-02-03].
Dostupné z: http://ekonomika.idnes.cz/novy-rekord-nizkonakladovych-dopravcu-v-praze-flv-/eko-doprava.aspx?c=A150127_210350_eko-doprava_suj
[doprava.aspx?c=A150127_210350_eko-doprava_suj](http://ekonomika.idnes.cz/novy-rekord-nizkonakladovych-dopravcu-v-praze-flv-/eko-doprava.aspx?c=A150127_210350_eko-doprava_suj)
- [19] IMM International. [online]. [vid. 2017-01-28].
Dostupné z: <http://www.imm-international.com/>
- [20] IndiGo. [online]. [vid. 2017-01-28].
Dostupné z: <https://www.goindigo.in/>
- [21] Independent. *The 10 best low-cost airlines in the world*. [online]. 2016 [vid. 2017-01-28].
Dostupné z: <http://www.independent.co.uk/travel/best-airlines-low-cost-travel-a7498911.html>
- [22] Letiště Ostrava, a. s. [online]. [vid. 2016-12-27].
Dostupné z: <http://www.airport-ostrava.cz/cz/>
- [23] Letiště Václava Havla Praha, Ruzyně. [online]. [vid. 2016-12-27].
Dostupné z: <http://www.prg.aero/cs/>
- [24] Marketingové noviny. *Marketing služby a kvality*. [online]. [vid. 2017-02-10].
Dostupný z: http://www.marketingovenoviny.cz/marketing_1556/

- [25] Novinky.cz. *Nejbezpečnější leteckou společností zůstávají australské aerolinky*. [online]. 2015 [vid. 2016-12-04].
Dostupné z: <https://www.novinky.cz/cestovani/358040-nejbezpecnejsi-leteckou-spolecnosti-zustavaji-australske-aerolinky.html>
- [26] Novinky.cz. *Nízkonákladovky letí, aerolinky Ryanair připravily Lufthansu o post evropské jedničky*. [online]. 2017 [vid. 2017-02-24].
Dostupné z: <https://www.novinky.cz/ekonomika/426010-nizkonakladovky-leti-aerolinky-ryanair-pripravily-lufthansu-o-post-evropske-jednicky.html>
- [27] OAG connecting the world of travel. [online]. [vid. 2017-01-28].
Dostupné z: <https://www.oag.com/>
- [28] Okletenky.cz. *Nízkonákladové vs. “klasické letecké společnosti”?* [online]. [vid. 2016-11-27].
Dostupné z: <http://www.okletenky.cz/novinky/nzkonkladov-vs-klasick-leteck-spolenosti>
- [29] Prodej letenek online. *Linkové letecké společnosti*. [online]. [vid. 2016-11-27].
Dostupné z: <http://www.prodejletenek.com/linkove-letecke-spolecnosti.php>
- [30] Ryanair. *O nás*. [online]. 2017 [vid. 2016-12-04].
Dostupné z: <https://www.ryanair.com/cz/cs/uzitecne-informace/o-nas/o-nas>
- [31] Skytrax. *The World's Best Low-Cost Airlines*. [online]. 2016 [vid. 2016-12-04].
Dostupné z: http://www.worldairlineawards.com/Awards/worlds_best_lowcost_airlines.html
- [32] Technet.cz. *Útoky na Londýn a první letecká doprava cestujících, to byly zepelíny*. [online]. 2017 [vid. 2017-03-28].
Dostupné z: http://technet.idnes.cz/hrabe-ferdinand-von-zeppelin-dg9-/tec_technika.aspx?c=A170307_115808_tec_technika_erp
- [33] The Australian. *Qantas International's market share slips as capacity growth slows*. [online]. 2015 [vid. 2016-12-04].
Dostupné z: <http://www.theaustralian.com.au/business/aviation/qantas-internationals-market-share-slips-as-capacity-growth-slows/news-story/dd47e15f105c09405d60fd67a89190e4>

- [34] UNIGLOBE PT Travel. *Nízkonákladové letecké společnosti létající z Prahy, Brna a Ostravy*. [online]. [vid. 2017-02-03].
Dostupné z:
<http://www.uniglobepttravel.cz/308/a132/N%C3%ADzkon%C3%A1kladov%C3%A9-leteck%C3%A9-spole%C4%8Dnosti-l%C3%A9taj%C3%ADc%C3%AD-z-Prahy-Brna-a-Ostravy.html>
- [35] Vyplňto.cz – řešení pro online průzkumy. [online]. [vid. 2017-02-15].
Dostupné z: <https://www.vyplnto.cz/>
- [36] Wikipedia. *List of low-cost airlines*. [online]. [vid. 2016-12-04].
Dostupné z: https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_low-cost_airlines
- [37] Wikipedia. *World's largest airlines*. [online]. [vid. 2016-12-04].
Dostupné z: https://en.wikipedia.org/wiki/World%27s_largest_airlines
- [38] Wizz Air Holdings PLC. Annual Report and Accounts 2016. [vid. 2017-02-10].
Dostupné z: http://corporate.wizzair.com/en-GB/investor_relations/governance
- [39] Wizz Air. [online]. [vid. 2017-02-10].
Dostupné z: <https://wizzair.com/cs-CZ/>
- [40] www.airticketportal.com. *Nízkonákladové letecké společnosti v Evropě*. [online]. [vid. 2017-01-28].
Dostupné z: <http://airticketportal.com/nizkonakladove-letecke-spolecnosti-v-evrope/>

Seznamy grafů, obrázků a tabulek

Seznam grafů

Graf 1 – Podíl obsazených sedaček nízkonákladovými společnostmi v roce 2014 [6]

Graf 2 – Vývoj počtu přepravených cestujících nízkonákladovými spol. ve střední Evropě

Graf 3 – Vývoj počtu přepravených cestujících nízkonákladovými spol. v ČR

Seznam obrázků

Obrázek 1 – Destinace společnosti British Airways [11]

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Největší let. spol. na světě podle počtu přepravených cestujících v roce 2016

Tabulka 2 – Porovnání sítě linek

Tabulka 3 – Porovnání letadlového parku

Tabulka 4 – Porovnání prodeje letenek a odbavení

Tabulka 5 – Porovnání služeb

Tabulka 6 – Porovnání poskytovaných služeb cestujícím

Tabulka 7 – Porovnání poplatků

Tabulka 8 – Porovnání cen letenek 10. 3. 2017

Tabulka 9 – Porovnání cen letenek 5. 5. 2017

Tabulka 10 – Hlavní kritéria při výběru letenky

Tabulka 11 – Zpoplatněné druhy odbavení

Tabulka 12 – Souhrnné nejčastější odpovědi z dotazníku

Tabulka 13 – Srovnání výsledků dotazníku s British Airways

Tabulka 14 – Srovnání výsledků dotazníku s Wizz Air

Seznam příloh

Příloha 1 – Největší nízkonákladové společnosti na světě

Příloha 2 – Flotila letadel British Airways

Příloha 3 – Celé znění dotazníku

Příloha 4 – Grafické vyhodnocení prvního okruhu dotazníku

Příloha 5 – Hlavní kritérium při výběr letenky

Příloha 6 – Grafické vyhodnocení druhého okruhu dotazníku